Monitor discriminatie bij woningverhuur

in de gemeente Rotterdam

RADAR

vóór gelijke behandeling
tegen discriminatie

Dit rapport is geschreven in opdracht van de Gemeente Rotterdam

Auteurs

Bauke Fiere
Inte van der Tuin
Suus van den Oetelaar

Met dank aan Youp Dusault en Marit Verstappen (Verwey-Jonker Instituut)

Rotterdam, april 2024

Inhoudsopgave

Samenvatting 4

1 Inleiding 6

2 Methodologie 8

3 Correspondentietesten: aanpak en resultaten 11

1. Aanpak 11
2. Analyse 13
3. Resultaten 14
4. Conclusie 19

4 Mystery calls: aanpak en resultaten 20

1. Selectie van verhuurbemiddelaars en belrondes 20
2. Werkomschrijving 20
3. Analyse 21
4. Resultaten in percentages 22
5. Resultaten uit kwalitatieve analyse 24
6. Conclusie 28

5 Conclusie 30

Bijlage 1 Codering bij correspondentietesten 31

Bijlage 2 Script mystery calls 32

Samenvatting

Aanleiding

De gemeente Rotterdam heeft een brede aanpak om discriminatie op de woningmarkt tegen te gaan. Deze aanpak is gericht op monitoring en onderzoek, voorlichting en bewustwording, uitvoering van de Wet goed verhuurderschap en het versterken van zelfregulering binnen de branche. Sinds enkele jaren laat de gemeente herhaaldelijk onderzoek uitvoeren naar discriminatie bij de toegang tot huurwoningen. Dit is de derde monitor discriminatie bij woningverhuur in de gemeente.

Correspondentietesten

Om te toetsen of, en zo ja, in welke mate er sprake is van discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam zijn correspondentietesten ingezet. Deze testen onderzoeken de eerste fase van het verhuurproces. Met twee quasi-identieke profielen reageerden we op advertenties van huurwoningen in Rotterdam, die werden aangeboden op Pararius, Funda en JAAP.NL. Deze profielen verschilden alleen van elkaar op de te onderzoeken discriminatiegrond. We gebruikten Marokkaans en Nederlands klinkende namen om discriminatie op grond van etnische achtergrond te toetsen. Om discriminatie op grond van seksuele gerichtheid te toetsen reageerden we met enerzijds twee mannennamen en anderzijds met een mannen- en vrouwennaam op dezelfde advertentie. Daarbij maakten we in de berichttekst duidelijk dat het om een stel ging. Vervolgens analyseerden we de reacties van de aanbieders en keken of één van beide profielen vaker werd uitgenodigd om een woning te bezichtigen.

In totaal hebben we 456 geslaagde correspondentietesten uitgevoerd. Bij de profielen op grond van etnische achtergrond kwamen we uit op 128 geslaagde testen met Marokkaans klinkende mannennamen versus Nederlands klinkende mannennamen. Er waren 129 succesvolle testen met Marokkaans klinkende vrouwennamen versus Nederlands klinkende vrouwennamen. De controleprofielen met de Nederlands klinkende naam werden net iets vaker uitgenodigd voor een bezichtiging dan de testprofielen met de Marokkaans klinkende naam die enkele uren daarvoor op dezelfde advertentie hadden gereageerd. De verschillen in uitnodigingskansen en ook de netto-discriminatiegraad van 18% waren echter niet statistisch significant. Dit betekent dat mensen met een Marokkaans klinkende naam in Rotterdam niet significant minder vaak worden uitgenodigd voor de bezichtiging van een huurwoning dan mensen met een Nederlands klinkende naam. Deze uitkomst wijkt af van het onderzoek dat in 2020/2021 in Rotterdam werd uitgevoerd en ook van het landelijke onderzoek uit 2023. In die onderzoeken werd wel een statistisch significante netto-discriminatiegraad gevonden bij profielen met een Marokkaans klinkende mannennaam.

Voor het eerst zijn in Rotterdam ook correspondentietesten uitgevoerd om discriminatie op grond van seksuele gerichtheid te toetsen. De 199 correspondentietesten met profielen van homoseksuele en heteroseksuele stellen tonen ook geen discriminatie aan in de eerste fase bij woningverhuur. De uitnodigingskans van heteroseksuele stellen lag net iets hoger dan die van homoseksuele stellen. Echter, deze verschillen en de netto-discriminatiegraad van 6% waren niet statistisch significant. In Rotterdam worden homoseksuele stellen niet vaker of minder vaak uitgenodigd voor de bezichtiging van een huurwoning. Dit is in lijn met het landelijke onderzoek uit 2023.

De correspondentietesten tonen geen systematische ongelijke behandeling in de eerste fase van woningverhuur aan. Daarmee kunnen we niet concluderen dat discriminatie bij woningverhuur in

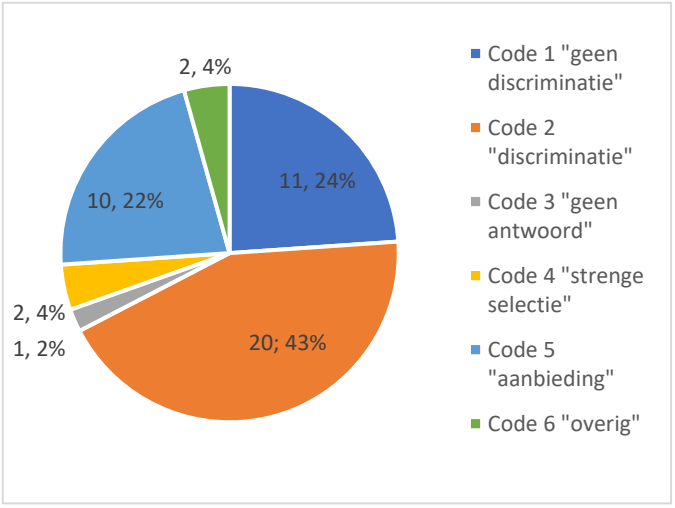
Rotterdam helemaal niet voorkomt. Discriminatie tijdens en na bezichtiging van een woning valt buiten het bereik van de correspondentietesten en ook daar kan discriminatie voorkomen.

Aanbieders van huurwoningen vragen kandidaat-huurders geregeld om aanvullende informatie, zoals inkomen, type arbeidscontract, beroep of studie en motivatie. De gevraagde informatie is niet altijd relevant om te bepalen of iemand een geschikte huurder is. Deze informatie kan leiden tot subjectieve oordeelsvorming en kan discriminatie tot gevolg hebben.

Mystery calls

Naast de correspondentietesten hebben we mystery calls uitgevoerd. Met mystery calls toetsen we in hoeverre verhuurbemiddelaars bereid zijn om in te gaan op een discriminerend verzoek. Twee acteurs belden met bemiddelaars die huurwoningen aanbieden in Rotterdam. Zij deden zich voor als woningbezitters die hun woning willen gaan verhuren. Ergens tijdens het telefoongesprek stelden ze een discriminerende vraag: "Ik wil dat mijn appartement goed onderhouden wordt. Vrienden van mij hebben slechte ervaringen gehad met buitenlanders. Zou het daarom mogelijk zijn om niet te verhuren aan buitenlanders; van die Marokkanen, Surinamers en Polen?"

In totaal zijn er 46 geslaagde mystery calls uitgevoerd. De gesprekken zijn vervolgens geanalyseerd. 24% van de bemiddelaars was niet bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek. Dit percentage ligt iets hoger dan in de eerdere onderzoeken in Rotterdam. In 2021/2022 ging het om 21% en in 2020/2021 om 20% van de bemiddelaars. Een aanzienlijk grotere groep bemiddelaars (43%) reageerde instemmend op de discriminerende vraag. Ook dit percentage ligt hoger dan in voorgaande jaren (in 2021/2022 was dit 29% en in 2020/2021 27%). De groep bemiddelaars die indirect wilde meewerken aan een discriminerend verzoek lag juist lager dan in de eerdere onderzoeken. Het gaat om de bemiddelaars die benadrukten dat de verhuurder de uiteindelijke keuze maakt in de selectie van de huurder, maar dat zij als bemiddelaar geen kandidaten uitsluiten op basis van afkomst (22%). Hiermee maken ze discriminatie indirect mogelijk. Dit geldt ook voor de bemiddelaars die aangaven te selecteren aan de hand van andere criteria, zoals een hoog inkomen, die mensen direct of indirect kunnen uitsluiten (4%).



Van de bemiddelaars die direct of indirect bereid waren om mee te werken aan het discriminerende verzoek, liet 41% blijken zich bewust te zijn van het discriminerende karakter ervan. Dit percentage is sinds de eerste Rotterdamse monitor uit 2020/2021 gestegen. Het lijkt er dus op dat steeds meer bemiddelaars weten dat het wettelijk verboden is om kandidaten uit te sluiten op grond van hun afkomst, maar desondanks bereid zijn om dit wel te doen. Verder blijkt uit de mystery calls dat bemiddelaars 'expats' vaak benoemen als een aantrekkelijke doelgroep om de woning aan te verhuren. Dit kan leiden tot een kleinere kans voor niet-expats om een huurwoning te verkrijgen, ofwel tot bewuste of onbewuste discriminatie.

1 Inleiding

De gemeente Rotterdam heeft de aanpak van discriminatie bij woningverhuur al jaren hoog op de agenda staan. Zo heeft zij de laatste jaren opdracht gegeven tot de uitvoering van verschillende onderzoeken naar discriminatie bij woningverhuur[1] en acties om dit probleem tegen te gaan. In het in februari 2023 vastgestelde Woonakkoord Rotterdam benoemt de gemeente haar verantwoordelijkheid om te zorgen voor eerlijke kansen op een passende woning. Daarin wordt expliciet benoemd dat er geen ruimte is voor racisme of discriminatie op welke grond dan ook.[2] Dit akkoord was de basis voor de nieuwe Woonvisie die in maart 2024 is vastgesteld. De vierde pijler in de Woonvisie gaat over een eerlijke, toegankelijke en inclusieve woningmarkt.[3]

Ook landelijk is er steeds meer aandacht voor discriminatie op de woningmarkt. De noodzaak van de aanpak van discriminatie bij woningverhuur heeft geleid tot het in werking treden van de Wet goed verhuurderschap in juli 2023. In deze wet is expliciet vastgelegd dat verhuurders geen ongerechtvaardigd onderscheid mogen maken (discrimineren). Verhuurders en huurbemiddelaars moeten een heldere en transparante selectieprocedure hanteren, objectieve selectiecriteria gebruiken en communiceren en de keuze voor de gekozen huurder motiveren aan de afgewezen kandidaat-huurders.[4]

De gemeente is op 1 september 2023 een pilot gestart met het nieuwe woonplatform 'Eerlijk te huur'. Dit aanbodplatform werkt volgens een gestandaardiseerd, objectief en transparant selectieproces. In deze pilot schrijven woningzoekenden zich in via het Woonpaspoort, een soort beveiligde kluis. Woningzoekenden geven hierin bijvoorbeeld aan wat hun inkomen en grootte van het huishouden is en kunnen vervolgens anoniem reageren op een woning. Aanbieders van woningen krijgen alleen een code te zien van de kandidaten die interesse hebben getoond, geen namen. Het doel van de pilot is ervoor te zorgen dat woningen op een zo eerlijk mogelijke manier worden verhuurd. Via 'Eerlijk te huur' worden in zes maanden tijd 200 woningen te huur aangeboden door het Platform Particuliere Verhuurders Rotterdam.[5]

De gemeente vindt het belangrijk om discriminatie bij woningverhuur te blijven monitoren. Zij heeft RADAR de opdracht gegeven om opnieuw onderzoek te doen naar discriminatie bij woningverhuur en de uitkomsten daar waar mogelijk te vergelijken met eerdere onderzoeken over dit onderwerp. Daarnaast voeren we naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek gesprekken met makelaars. In dit rapport beschrijven we de aanpak en de uitkomsten van het onderzoek.

---

[1] Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2019). 'Normale verhuurders willen normale huurders'. Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: RADAR.
Dibbets, A., Jak, L. en Hoogenbosch, A. (2020). Discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam: een praktijktest. Rotterdam: RADAR.
Tuin, I. van der en Koene, M. (2021). Sterke vermoedens, maar geen bewijs. Discriminatie-ervaringen van woningzoekenden in Rotterdam. Rotterdam: RADAR.
Hoff, M. van der, Hoogenbosch, A. en Sikkema, M. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Rotterdam. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

[2] https://www.rotterdam.nl/woonvisie (geraadpleegd op 26-2-2024)

[3] https://www.rotterdam.nl/woonvisie (geraadpleegd op 4-4-2024)

[4] Wever, T., Slagt, R. en Hof, R. van 't (2023). Handreiking Goed verhuurderschap. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

[5] https://www.vbomakelaar.nl/actualiteiten/proef-met-nieuw-woonplatform-eerlijk-te-huur-in-rotterdam/ (geraadpleegd op 26-2-2024)

Leeswijzer

De indeling van het rapport is als volgt. In hoofdstuk 2 beschrijven we de methodologie van de correspondentietesten en mystery calls die in dit onderzoek zijn ingezet. We gaan daarbij ook in op de ethische vragen die de inzet van deze methoden oproept. In hoofdstuk 3 gaan we in op de aanpak en uitkomsten van de correspondentietesten en in hoofdstuk 4 doen we hetzelfde voor de mystery calls. We sluiten af met de conclusie in hoofdstuk 5.

2 Methodologie

Sinds enkele jaren wordt in Nederland onderzoek[6] gedaan naar discriminatie bij woningverhuur door middel van praktijktesten en mystery calls. Ook in dit onderzoek hebben we gebruikgemaakt van deze onderzoeksmethoden. In dit hoofdstuk beschrijven we de methoden en leggen de voordelen en beperkingen ervan uit.

Praktijktesten

Praktijktesten zijn een experimentele methode waarbij onderzocht wordt of twee of meer quasi-identieke kandidaten ongelijk behandeld worden. Bij onderzoek naar discriminatie bij woningverhuur wordt door twee quasi-identieke kandidaat-huurders gereageerd op advertenties van huurwoningen. De fictieve kandidaat-huurders verschillen alleen op de te onderzoeken discriminatiegrond, bijvoorbeeld seksuele gerichtheid of etnische achtergrond. Vervolgens wordt gekeken in hoeverre beide kandidaat-huurders dezelfde reacties krijgen van aanbieders van de huurwoning op de vraag of zij de woning kunnen bezichtigen. Met deze methode onderzoek je het daadwerkelijke gedrag van aanbieders van huurwoningen en is het mogelijk om discriminatie objectief aan te tonen.

Er bestaan verschillende soorten praktijktesten. In dit onderzoek, en ook in eerdere onderzoeken in Rotterdam en in Nederland, gebruiken we correspondentietesten. Correspondentietesten zijn een specifieke soort praktijktesten waarbij er alleen schriftelijk contact is tussen de kandidaten en de aanbieder van goederen of diensten. Wanneer er direct contact is tussen de kandidaten en de aanbieder, bijvoorbeeld via de telefoon of face-to-face, spreek je van situatietesten. Het voordeel van correspondentietesten ten opzichte van situatietesten is dat de uitvoering veel beter te controleren is. De berichtteksten van beide kandidaat-huurders kunnen goed vergelijkbaar gemaakt worden, zodat het enige verschil tussen de kandidaten de te onderzoeken discriminatiegrond is. Bij situatietesten is dat lastiger. Een ander voordeel is dat correspondentietesten minder tijd kosten, zowel voor de aanbieders om te reageren, als voor de onderzoekers om uit te voeren.

Correspondentietesten zijn goed in te zetten in de eerste fase van woningverhuur. Je kunt daarmee kijken of er verschillen zijn in de uitnodigingskansen voor de bezichtiging van een huurwoning. De testen zijn niet geschikt om in te zetten in een latere fase van woningverhuur, bijvoorbeeld de uiteindelijke selectie van de huurder. Wanneer je discriminatie in een latere fase van het verhuurproces wil onderzoeken met praktijktesten, zul je moeten ingaan op de uitnodiging van een bezichtiging en ook documenten moeten aanleveren. Dit is niet mogelijk met fictieve kandidaat-huurders. In theorie zou dit wel kunnen met 'echte' mensen. Het is echter zeer moeilijk om de twee kandidaat-huurders zo goed op elkaar af te stemmen, dat zij alleen op de te onderzoeken discriminatiegrond van elkaar verschillen. De methode wordt daarom alleen gebruikt om onderzoek te doen naar de eerste fase van woningverhuur.

[6] Zie bijvoorbeeld: Hoogenbosch, A. en Fiere, B. (2021). Gelijke kansen op een huurwoning in Nederland? Monitor discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: Art.1/RADAR.
Britt, A., Tierolf, B., Hoogenbosch, A., Verstappen, M., Dusault, Y. en Yassine, D. (2023). Monitor discriminatie bij woningverhuur 2023. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Mystery calls

Mystery calls zijn een vorm van mysteryguestonderzoek. Met deze methode kun je toetsen in hoeverre een dienstverlenende organisatie bereid is om mee te werken aan een discriminerend verzoek. Dit discriminerende verzoek wordt tijdens een telefonisch gesprek, waarbij iemand zich voordoet als potentiële klant, aan de dienstverlenende organisatie voorgelegd. In onderzoek naar discriminatie bij woningverhuur worden verhuurbemiddelaars gebeld door acteurs die zich voordoen als potentiële verhuurder van een woning. Tijdens het gesprek toetst de fictieve verhuurder in hoeverre de verhuurbemiddelaar bereid is om mee te werken aan een discriminerende vraag van de verhuurder, bijvoorbeeld om niet te verhuren aan 'buitenlanders'.

Met mystery calls kan slechts de intentie tot discriminatie worden aangetoond. Door middel van een mystery call kan niet inzichtelijk worden gemaakt of de dienstverlenende organisatie daadwerkelijk overgaat tot discriminerend gedrag. Daarmee kan deze methode niet gebruikt worden om daadwerkelijk discriminerend gedrag te onderzoeken. Wel geven mystery calls inzicht in de mate waarin verhuurbemiddelaars bekend zijn met antidiscriminatiewetgeving.

Ethische bezwaren

Aan de inzet van praktijktesten en mystery calls kleven een aantal ethische bezwaren. Zo weten makelaars en verhuurders niet dat zij deelnemen aan een onderzoek en hebben daar ook geen toestemming voor gegeven. Verschillende onderzoekers halen als tegenargument aan dat deze methoden de enige manier zijn om betrouwbare informatie over discriminatie bij woningverhuur te verkrijgen.[7] Vanuit onderzoeksperspectief is het niet wenselijk om de uitvoering van praktijktesten en mystery calls aan te kondigen, omdat dit de resultaten kan beïnvloeden. Wanneer bemiddelaars en verhuurders weten dat zij onderdeel zijn van een onderzoek, passen zij mogelijk hun gedrag aan. Het onderzoek is dan minder betrouwbaar. Je kunt praktijktesten ook inzetten als middel om discriminatie te verminderen. In dat geval kondig je de testen juist wel van tevoren aan, met de verwachting dat aanbieders hun gedrag aanpassen. Hiermee kun je een preventief effect genereren.[8]

Een ander bezwaar dat gemaakt wordt bij de inzet van praktijktesten en mystery calls is dat bemiddelaars en verhuurders worden misleid. Bij de praktijktesten reageren twee fictieve kandidaat-huurders op de advertentie van een huurwoning, zonder dat zij daadwerkelijk interesse hebben in de woning. Bij de mystery calls doen acteurs zich voor als potentiële verhuurder, terwijl zij geen woning te verhuren hebben. Ook dit probleem wordt erkend door wetenschappers. Zij beargumenteren echter dat dit nadeel niet opweegt tegen de voordelen, namelijk het kunnen bestrijden van discriminatie.[9]

Een laatste ethisch bezwaar is de tijd die bemiddelaars en verhuurders kwijt zijn aan de testen en calls. De overlast voor de aanbieders is te beperken door bijvoorbeeld niet in te gaan op een uitnodiging voor een bezichtiging en per testronde maar één advertentie per aanbieder te toetsen (correspondentietesten). Bij de mystery calls houd je het bij één kort telefonisch contactmoment.

---

[7] Zie bijvoorbeeld: Verhaeghe, P.P. & Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie? Sociologos. vol. 38, no. 1. pp. 182-200.

[8] Verhaeghe P.P., Dincer, E., Vieira, L. (2023). Sensibiliserende en juridische praktijktesten op de Gentse woningmarkt.

[9] Zie bijvoorbeeld: Riach, P.A. en Rich, J. (2004). Deceptive field experiments of discrimination: Are they ethical? Kyklos, 57, pp: 457-470.

Juridische vervolgstappen

In 2021 heeft RADAR verkend welke vervolgstappen mogelijk zijn naar aanleiding van praktijktesten en mystery calls. Juridische stappen lijken op basis van deze testen lastig. Hoewel er geen strafrechtelijke jurisprudentie over woningmarktdiscriminatie bekend is bij het OM, is de verwachting dat strafrechtelijke vervolging onwaarschijnlijk is. De mystery calls meten alleen de intentie tot discrimineren en dit is an sich niet strafbaar. Bij de correspondentietesten worden fictieve profielen gebruikt, wat naar verwachting niet tot strafrechtelijk kwalificeerbare zaken zal leiden. De wet spreekt namelijk over het discrimineren van 'personen'. Met het gebruik van fictieve profielen kan mogelijk niet aan de delictsomschrijving worden voldaan. Ook bij het College voor de Rechten van de Mens zijn vooralsnog geen oordelen uitgesproken waarin praktijktesten met fictieve profielen (en zonder concrete gedupeerde) als bewijs zijn opgevoerd. Het is daardoor niet met zekerheid te zeggen of praktijktesten met fictieve profielen door het College als bewijs worden geaccepteerd.[10]

[10] Van Bon, S., Bonneur, J., Fiere, B., en Hoogenbosch, A. (2021). Aanpak discriminatie bij woningverhuur. Verkenning van acties naar aanleiding van praktijktesten en mystery calls. Art.1/RADAR: Rotterdam.

3 Correspondentietesten: aanpak en resultaten

Centraal in dit deel van het onderzoek staat de vraag in hoeverre er in Rotterdam sprake is van discriminatie bij woningverhuur. Om dit te onderzoeken zijn correspondentietesten uitgevoerd. In dit hoofdstuk beschrijven we de aanpak, de gebruikte analysetechnieken en de resultaten van de correspondentietesten.

1. Aanpak

Door middel van correspondentietesten onderzoeken we of er in Rotterdam ongelijke behandeling op grond van etnische achtergrond of seksuele gerichtheid plaatsvindt bij toegang tot een huurwoning. Dit deel van het onderzoek richt zich op de eerste fase van het verhuurproces, namelijk het al dan niet uitgenodigd worden voor een bezichtiging. De onderzoeksopzet komt zoveel mogelijk overeen met het onderzoek in Rotterdam dat in 2022 door het Verwey-Jonker Instituut is uitgevoerd.[11] Dit hebben we bewust gedaan om de resultaten zo goed mogelijk te kunnen vergelijken.

Met twee quasi-identieke profielen (test- en controleprofiel) reageren we op advertenties van huurwoningen in de gemeente Rotterdam, die worden aangeboden op de huurplatforms Pararius, Funda en JAAP.NL. De twee profielen verschillen alleen van elkaar op de te onderzoeken discriminatiegrond. We reageren steeds eerst met het testprofiel op de advertentie van een huurwoning en drie uur later met het controleprofiel. We gaan er in dit onderzoek van uit dat iemand die eerder reageert op een huurwoning meer kans maakt op een bezichtiging. Eventuele ongelijke behandeling van de testpersoon kan niet toegeschreven worden aan het later reageren op de advertentie dan de controlepersoon. In het bericht aan de aanbieder vragen we of het mogelijk is om de woning te bezichtigen. De berichtteksten van het test- en controleprofiel zijn ongeveer gelijk in lengte en toon en zijn geschreven in foutloos Nederlands. Na het reageren op de advertenties houden we elf dagen (inclusief de testdag) de reacties van aanbieders via e-mail, sms en voicemail bij. De reacties verwerken we en coderen we met twee onderzoekers. We gaan na of het ene profiel systematisch minder vaak wordt uitgenodigd voor een bezichtiging dan het andere profiel. Als dat het geval is, spreken we van ongelijke behandeling.

In dit onderzoek wordt discriminatie op grond van etnische achtergrond en seksuele gerichtheid getoetst. Net als in eerdere onderzoeken testen we etnische achtergrond met een niet-Nederlands klinkende naam als testprofiel en een Nederlands klinkende naam als controleprofiel. Uit het Rotterdamse onderzoek uit 2021/2022 bleek dat profielen met Marokkaans klinkende mannennamen minder kans hebben op een bezichtiging dan profielen met Nederlands klinkende mannennamen. We testen opnieuw met deze profielen om inzichtelijk te maken of discriminatie van deze groep is toe- of afgenomen. Daarnaast voeren we ongeveer evenveel testen uit met Marokkaans klinkende vrouwennamen versus Nederlands klinkende vrouwennamen.

[11] Hoff, M. van der, Hoogenbosch, A. en Sikkema, M. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Rotterdam. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Voorbeeldteksten profielen met een Marokkaans of Nederlands klinkende naam:

Beste, ik zou deze woning graag willen bezichtigen. Is dat mogelijk? Groet, (voornaam + achternaam)

Hallo, is het mogelijk om een afspraak in te plannen voor een bezichtiging? Ik hoor graag van u. Met vriendelijke groet, (voornaam + achternaam)

Daarnaast wilde de gemeente graag discriminatie op grond van seksuele gerichtheid onderzoeken. Dit doen we door te reageren op advertenties met een homoseksueel stel (twee Nederlands klinkende mannennamen) als testprofiel en een heteroseksueel stel (een Nederlands klinkende mannennaam en vrouwennaam) als controleprofiel. In de tekst maken we duidelijk dat het gaat om stellen, bijvoorbeeld door het gebruik van 'mijn man en ik'.

Voorbeeldteksten homoseksuele en heteroseksuele stellen:

Hallo, mijn echtgenoot en ik zouden graag deze woning bezichtigen. Is dat mogelijk? We horen graag van u. Groet, (voornaam + voornaam)

Beste, mijn vrouw en ik zoeken een woning en zagen deze advertentie. Kunnen we het komen bezichtigen? Groeten, (voornaam + voornaam)

Selectie van advertenties

Voor het uitvoeren van de correspondentietesten downloadden we door middel van een *webscraping*-programma beschikbare huurwoningen in Rotterdam. Net zoals in het meest recente landelijke onderzoek[12] gebruikten we daarbij een maximale huurprijs van 2.000 euro. Dit is een aanzienlijk hoger bedrag dan de 1.600 euro die als maximale huurprijs gold in het Rotterdamse onderzoek uit 2022. Deze aanpassing is gedaan vanwege de stijging van de huurprijzen en de hoge inflatie. We verwijderden vervolgens woningen met de status 'verhuurd onder voorbehoud'.

De advertenties zijn afkomstig van drie verschillende huurplatforms, namelijk Pararius, Funda en JAAP.NL. In het Rotterdamse onderzoek uit 2022 zijn ook advertenties van Huurda en Kamernet gebruikt. Tijdens de voorbereiding van de correspondentietesten liepen we echter tegen een aantal technische problemen aan op deze websites. Het uitvoeren van de testen via deze platforms zou een grotere investering in tijd en geld betekenen. In overleg met de gemeente Rotterdam hebben we toen besloten om Huurda en Kamernet niet mee te nemen in de testen.

Na de selectie van beschikbare Rotterdamse huurwoningen van de drie platforms, verwijderden we advertenties van aanbieders die meerdere keren in het overzicht voorkomen. Daarbij probeerden we zoveel mogelijk dezelfde verdeling over de verschillende platforms aan te houden als in het vorige Rotterdamse onderzoek. Zo hielden we een lijst van advertenties over waarbij een aanbieder maximaal één keer per ronde wordt getest. De overgebleven advertenties werden willekeurig verdeeld over de drie gepaarde testprofielen, rekening houdend met het van tevoren bepaalde aantal benodigde testen per profiel. Voor dit onderzoek streefden we naar 250 testen per discriminatiegrond,

[12] Britt, A., Tierolf, B., Hoogenbosch, A., Verstappen, M., Dusault, Y. en Yassine, D. (2023). Monitor discriminatie bij woningverhuur 2023. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

dus 500 testen in totaal. Bij de helft van de testen op grond van etnische achtergrond gebruikten we mannennamen, voor de andere helft vrouwennamen.

Verwerking van de reacties

De verwerking van de reacties verliep hetzelfde als in voorgaande onderzoeken. Gedurende elf dagen (inclusief de testdag) hielden we de reacties van aanbieders per e-mail, sms en voicemail bij. Vervolgens codeerden we de reacties met twee personen, om subjectiviteit bij het coderen zoveel mogelijk te voorkomen. Ook de codering is gelijk aan die in eerdere Rotterdamse en landelijke onderzoeken. We onderscheidden elf codes, waarvan we er drie categoriseerden als een positieve reactie. Onder een positieve reactie vallen een uitnodiging voor een bezichtiging (met of zonder vraag om aanvullende informatie) en een verzoek om contact op te nemen om een afspraak in te plannen om de woning te bezichtigen. Een volledig overzicht van de gebruikte codes is te vinden in bijlage 1.

2. Analyse

Na het coderen vergeleken we de reacties van aanbieder aan de testpersoon en aan de controlepersoon. Er zijn in totaal vier combinaties van reacties mogelijk:

a. De test- en controlepersoon krijgen beide een uitnodiging voor een bezichtiging.
b. De controlepersoon wordt uitgenodigd voor een bezichtiging, maar de testpersoon niet.
c. De testpersoon wordt uitgenodigd voor een bezichtiging, maar de controlepersoon niet.
d. De test- en controlepersoon krijgen beide geen uitnodiging voor een bezichtiging.

Per profiel berekenen we de netto-discriminatiegraad. Hiermee wordt vastgesteld of de testpersoon minder vaak wordt uitgenodigd voor een bezichtiging dan de controlepersoon. De netto-discriminatiegraad geeft het percentage aan van advertenties van huurwoningen waarbij de controlepersoon wordt uitgenodigd voor een bezichtiging en de testpersoon niet. Dit doe je door de 'positieve' discriminatie (c) af te trekken van de 'negatieve' discriminatie (b) en te delen door alle advertenties waarbij minstens één kandidaat is uitgenodigd voor een bezichtiging (a+b+c).

$$\textit{Netto-discriminatiegraad} = \frac{(b - c)}{(a + b + c)}$$

In lijn met eerdere onderzoeken[13] houden we bij de berekening van de netto-discriminatiegraad geen rekening met de situatie waarin zowel de test- als controlepersoon niet uitgenodigd worden voor een bezichtiging of zelfs helemaal geen reactie ontvangen. Er is in deze situaties namelijk geen informatie over discriminatoire intenties bij uitnodiging voor een bezichtiging. De formule gaat ervan uit dat toevallige ongelijke behandeling kan voorkomen. Toevallige ongelijke behandeling zou evenveel moeten voorkomen bij de testpersonen als bij de controlepersonen. De omvang van deze toevallige ongelijke behandeling wordt geschat met behulp van de 'positieve' discriminatie (c).

[13] Zie bijvoorbeeld: Verhaeghe, P.P. en Van der Bracht, K. (2020): How many correspondence tests are enough to detect discrimination among single agents? A longitudinal study on the Belgian real estate market, GLO Discussion Paper, No. 678, Global Labor Organization (GLO), Essen.

Wanneer de netto-discriminatiegraad groter is dan nul wijst dit op ongelijke behandeling van de testpersoon, in dit onderzoek een persoon met een Marokkaans klinkende mannen- of vrouwennaam of een homoseksueel stel. Ongelijke behandeling van de controlepersoon, hier een Nederlands klinkende mannen- of vrouwennaam of een heteroseksueel stel, komt tot uiting in een netto-discriminatiegraad kleiner dan nul. De netto-discriminatiegraden hebben we statistisch getoetst met de McNemar-toets. De McNemar-toets wordt uitgedrukt in een χ^2- waarde en bijbehorende p-waarde. De p-waarde drukt de kans uit dat de berekende netto-discriminatiegraden toevallig afwijken van nul. Hoe kleiner de p-waarde, hoe groter de kans dat ongelijke behandeling niet op toeval berust. Zoals gebruikelijk in de sociale wetenschappen beschouwen we de resultaten als significant wanneer de p-waarde gelijk is aan of kleiner is dan 0,05. Dat betekent dat de kans dat de uitkomsten van het onderzoek toevallig zijn gevonden gelijk of kleiner is dan 5%. Bij statistisch significante resultaten kunnen we spreken van discriminatie in de eerste fase van woningverhuur.

Naast de netto-discriminatiegraden, berekenen we voor alle test- en controleprofielen de uitnodigingskans. Hiervoor delen we het aantal 'positieve' reacties door het totaal aantal advertenties dat door dit profiel getest is. Vervolgens bekijken we of de uitnodigingskansen van een test- en controleprofiel significant van elkaar verschillen met een *paired samples proportions test* (McNemar).

3. Resultaten

In deze paragraaf gaan we in op de uitkomsten van het onderzoek. We beschrijven de geslaagde correspondentietesten, uitnodigingskansen en netto-discriminatiegraden. Daar waar mogelijk vergelijken we de uitkomsten uit dit onderzoek met eerdere onderzoeken in Rotterdam en met landelijk onderzoek.

Geslaagde correspondentietesten

De correspondentietesten zijn uitgevoerd tussen oktober 2023 en januari 2024. In tabel 1 is het aantal geslaagde testen per profiel weergegeven. Een correspondentietest is geslaagd wanneer zowel vanuit het testprofiel als vanuit het controleprofiel op de huurwoning gereageerd kan worden. Wanneer het controleprofiel niet meer kan reageren op de woning, dan wordt deze advertentie niet meegeteld. In totaal zijn over 6 testrondes 481 advertenties geselecteerd voor de correspondentietesten. Daarvan waren er 456 geslaagd (94,8%). Over de zes rondes zijn advertenties van in totaal 160 unieke aanbieders getest. Van de 456 advertenties, zijn er 324 één keer getest. De overige advertenties zijn in twee of meer testrondes opgenomen.

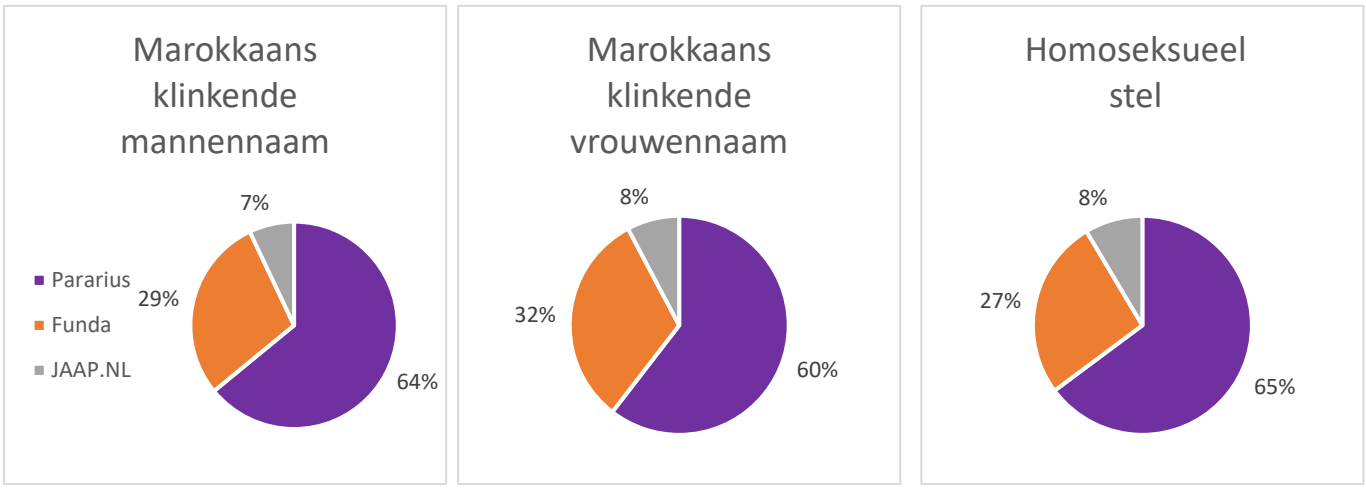
Tabel 1. Overzicht aantal geslaagde correspondentietesten

Discriminatiegrond	Test	Aantal
Etnische achtergrond	Marokkaans klinkende mannennaam vs Nederlands klinkende mannennaam	128
	Marokkaans klinkende vrouwennaam vs Nederlands klinkende vrouwennaam	129
Seksuele gerichtheid	Homoseksueel stel vs heteroseksueel stel	199
Totaal		456

Het aantal geslaagde testen op grond van etnische achtergrond komt overeen met het vooraf bepaalde aantal testen. Het aantal testen op grond van seksuele gerichtheid (199) ligt lager dan waar we naar streefden (250). Het aantal advertenties dat per ronde te testen was, viel iets lager uit dan waar we vanuit waren gegaan.[14] Na de eerste vijf testrondes waren er nauwelijks verschillen tussen het homoseksuele stel en het heteroseksuele stel waarneembaar. Daarom hebben we in de zesde en laatste testronde meer testen gedaan op grond van etnische achtergrond om in ieder geval de 250 testen voor de profielen met Marokkaans klinkende namen versus Nederlands klinkende namen te halen. Na zes testrondes waren de verschillen tussen het homoseksuele stel en het heteroseksuele stel nog steeds klein en was het onwaarschijnlijk dat een aanvullende zevende testronde alsnog tot significante verschillen zou leiden. In overleg met de gemeente Rotterdam is besloten om het daarom bij de 199 testen op grond van seksuele gerichtheid te laten.

Pararius is van de drie gebruikte platforms de website waar de meeste Rotterdamse huurwoningen worden aangeboden. JAAP.nl biedt van de drie platforms de minste Rotterdamse huurwoningen aan. Van alle geslaagde testen is bij bijna twee derde (63%) gereageerd op advertenties die via Pararius werden aangeboden. 29% van de testen is uitgevoerd bij advertenties op Funda en 8% bij advertenties op JAAP.NL. De verdeling van de geslaagde testen over de drie platforms is voor de drie verschillende profielen ongeveer hetzelfde. Deze verdeling is weergegeven in figuur 1.

Figuur 1. Aantal geslaagde testen naar platform



De huurwoningen waar de correspondentietesten zijn uitgevoerd hadden een gemiddelde huurprijs van 1.470 euro, een gemiddelde oppervlakte van 74,2 vierkante meter en gemiddeld 2,8 kamers. Een groot deel (89%) van de geslaagde correspondentietesten betrof appartementen. Huizen (4%), studio's (4%) en kamers (3%) kwamen minder vaak voor. Bij 63% van alle correspondentietesten kregen één of beide profielen een reactie van de aanbieder. Dat betekent dat bij meer dan een derde (37%) van de geteste advertenties zowel het test- als het controleprofiel geen enkele reactie ontving.

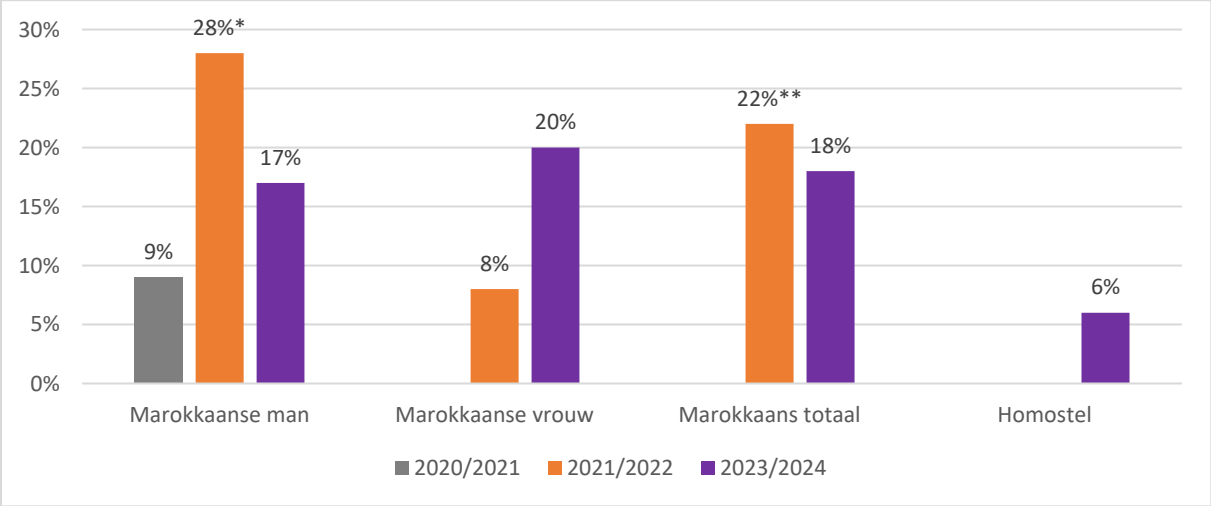
[14] Mogelijk had dit te maken met de pilot 'Eerlijk te huur' waarnaar in de inleiding is verwezen. Van 1 september 2023 tot 1 maart 2024 werden 200 huurwoningen in Rotterdam op dit platform aangeboden. Deze woningen verschenen niet op de platforms Funda, Pararius en JAAP.NL, waar wij de testen uitvoerden. Zonder de pilot waren deze woningen mogelijk (deels) wel op deze drie platforms aangeboden.

Marokkaans klinkende naam

In dit onderzoek werden de controleprofielen met de Nederlandse klinkende naam net iets vaker uitgenodigd voor een bezichtiging dan de testprofielen met de Marokkaans klinkende naam die een paar uur eerder op dezelfde advertentie hadden gereageerd. De uitnodigingskans voor mensen met een Marokkaans klinkende naam was 7,8% en voor mensen met een Nederlands klinkende naam 9,7%. Dit verschil was zowel bij de mannennamen (9,4% tegenover 11,7%) als vrouwennamen (6,2% tegenover 7,8%) zichtbaar. Bij de profielen met de mannennamen lag de uitnodigingskans iets hoger dan bij de profielen met vrouwennamen. Geen van deze verschillen in uitnodigingskans is statistisch significant.[15]

De netto-discriminatiegraad van de profielen met een Marokkaans klinkende naam ten opzichte van profielen met een Nederlands klinkende naam is 18%. Deze uitkomst is echter niet statistisch significant (p = 0,15)[16]. Wanneer we onderscheid maken tussen de mannen- en vrouwennamen, zien we weinig verschil. De netto-discriminatiegraad van de profielen met een Marokkaans klinkende mannennaam is 17% (p = 0,34), die van profielen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam 20% (p = 0,25). Ook deze netto-discriminatiegraden zijn niet statistisch significant. Dit betekent dat mensen met een Marokkaans klinkende naam niet significant minder vaak worden uitgenodigd voor de bezichtiging van een huurwoning dan mensen met een Nederlands klinkende naam.

Figuur 2. Netto-discriminatiegraden in Rotterdam 2020/2021 – 2023/2024[17]



In figuur 2 is te zien dat in het Rotterdamse onderzoek uit 2021/2022 de netto-discriminatiegraad van de profielen met een Marokkaans klinkende mannennaam nog 28% was en wel statistisch significant. De netto-discriminatiegraad van de profielen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam (8%) was in dat onderzoek niet statistisch significant en die van profielen met een Marokkaans klinkende naam

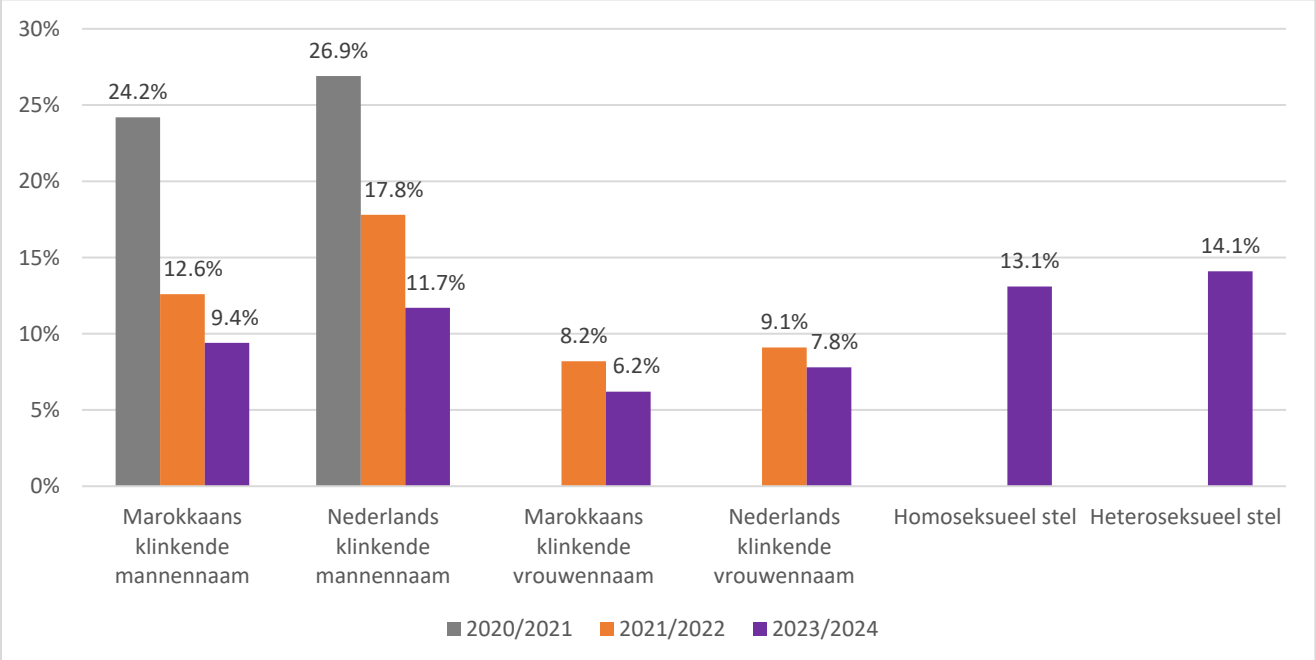
[15] Marokkaans totaal (p = 0,13), Marokkaanse man (p = 0,32), Marokkaanse vrouw (p = 0,16)
[16] We hebben de McNemar mid-p test gebruikt vanwege de lage aantallen advertenties waarbij één van beide profielen uitgenodigd werd. Dit geldt voor de berekening van alle netto-discriminatiegraden in dit onderzoek. In dit artikel wordt het gebruik van de McNemar mid-p test toegelicht: Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K. (2020): How many correspondence tests are enough to detect discrimination among single agents? A longitudinal study on the Belgian real estate market, GLO Discussion Paper, No. 678, Global Labor Organization (GLO), Essen.
[17] Alleen de percentages waar * achter staat zijn statistisch significant (p < 0,05). Percentages waar ** achter staat zijn randsignificant (p < 0,10).

(man en vrouw gecombineerd, 22%) was randsignificant[18]. In 2020/2021 is alleen getest met profielen van mannennamen. In dit onderzoek was de netto-discriminatiegraad van mannen met een Marokkaans klinkende naam ten opzichte van mannen met een Nederlands klinkende naam 9%, maar niet significant. Over alle drie de jaren zien we dat de profielen met een Marokkaans klinkende naam minder vaak worden uitgenodigd dan de profielen met een Nederlands klinkende naam. Het verschil tussen de twee profielen was alleen in 2022 statistisch significant. Dit betekent dat de kans dat de uitkomsten op toeval berustten dusdanig klein was (minder dan 5%) dat we konden spreken van systematische benadeling van mensen met een Marokkaans klinkende naam in de eerste fase van woningverhuur. Het huidige onderzoek toont geen systematische benadeling van hen aan wanneer het gaat om een uitnodiging voor een bezichtiging.

Ten opzichte van het landelijk onderzoek uit 2023 verschillen de uitkomsten van dit Rotterdamse onderzoek op twee punten. Landelijk gezien waren de netto-discriminatiegraad van de profielen met een Marokkaans klinkende naam 13% en specifiek met een Marokkaans klinkende mannennaam 18%. Deze beide netto-discriminatiegraden zijn statistisch significant. Landelijk gezien hebben mensen met een Marokkaans klinkende (mannen)naam significant minder kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtigingsmoment dan mensen met een Nederlands klinkende naam. Voor Rotterdam kunnen we deze conclusie niet trekken.

In figuur 3 zijn de uitnodigingskansen van de verschillende profielen naast elkaar gezet. Waar mogelijk zijn ook de uitnodigingskansen uit de eerdere Rotterdamse onderzoeken weergegeven. In de figuur wordt duidelijk zichtbaar dat de uitnodigingskansen voor alle profielen lager zijn dan in eerdere onderzoeken in Rotterdam, met name wanneer we die vergelijken met het onderzoek uit 2020/2021. Ook landelijk is deze trend zichtbaar.[19]

Figuur 3. Uitnodigingskansen per profiel in Rotterdam 2020/2021 - 2023/2024



[18] Met randsignificant wordt bedoeld dat de p-waarde groter is dan 0,05, maar kleiner dan 0,1.
[19] Britt, A., Tierolf, B., Hoogenbosch, A., Verstappen, M., Dusault, Y. en Yassine, D. (2023). Monitor discriminatie bij woningverhuur 2023. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Homoseksuele stellen

In dit onderzoek zijn voor het eerst correspondentietesten op grond van seksuele gerichtheid uitgevoerd in Rotterdam. Het profiel van het heteroseksuele stel werd net iets vaker uitgenodigd voor een bezichtiging (uitnodigingskans 14,1%) dan het homoseksuele stel (13,1%). De bijna 200 testen resulteerden in een netto-discriminatiegraad van 6% die niet statistisch significant is (p = 0,51). In Rotterdam maken homoseksuele stellen niet significant meer of minder kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging dan heteroseksuele stellen. Ook in het landelijk onderzoek uit 2023 zijn geen statistisch significante verschillen gevonden tussen homoseksuele en heteroseksuele stellen.

Verzoek om informatie

Wanneer de profielen een reactie ontvingen van de aanbieder van de woning, dan werd daarin vaak gevraagd om meer informatie te verstrekken. De aanbieders vroegen met name naar inkomen, het aantal mensen dat de woning wil betrekken en hun relatie, het type arbeidscontract en huisdieren. Daarnaast werd door makelaars gevraagd naar zaken die niet relevant zijn om te bepalen of iemand een geschikte huurder is. Voorbeelden hiervan zijn vragen naar beroep of studie, motivatie en naam van de werkgever. Dit is niet in lijn met de Wet goed verhuurderschap, die beschrijft dat objectieve selectiecriteria gebruikt en gecommuniceerd moeten worden door bemiddelaars en verhuurders. Vragen naar andere zaken zoals motivatie, beroep of studie is niet verboden, maar kan leiden tot subjectieve oordeelsvorming en kan daarmee mogelijk discriminatie tot gevolg hebben.[20]

Ook vroegen meerdere makelaars om al voor een bezichtiging bepaalde documenten toe te sturen, zoals een verhuurdersverklaring, salarisstroken en/of een identiteitsbewijs. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) stelt dat alleen naar dit soort documenten mag worden gevraagd op het moment dat iemand (waarschijnlijk) een huurovereenkomst gaat tekenen via een makelaar.[21] Dus niet al om te bepalen of iemand de woning kan komen bezichtigen. Daarnaast mogen makelaars volgens de AP alleen gegevens vragen die noodzakelijk zijn om te beoordelen of iemand de huur kan betalen. Het vragen naar nationaliteit of etniciteit, wat één makelaar deed, mag niet.

Daarnaast vroeg de aanbieder in ongeveer 17% van de advertenties om te reageren op de woning via de eigen website, waarbij ook direct extra informatie ingevuld diende te worden, al dan niet met een (betaalde) inschrijving bij de betreffende aanbieder. Net als in eerdere onderzoeken hebben we het contact met de aanbieders beperkt tot alleen de reactie via Pararius, Funda of JAAP.NL en zijn we hier verder niet op ingegaan.

Overige reacties

Eerder in dit hoofdstuk hebben we beschreven dat de uitnodigingskansen van de profielen in dit onderzoek lager zijn dan in de eerdere onderzoeken in Rotterdam. Wanneer we het onderzoek

[20] Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2020). 'Normale verhuurders willen gewoon normale huurders' - Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: RADAR.
[21] https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/financien/inkomen-en-kredietwaardigheid/gegevens-over-uw-inkomen-opvragen#:~:text=De%20makelaar%20mag%20alleen%20gegevens,uw%20burgerservicenummer%20(BSN)%20vragen.

vergelijken met dat uit 2020/2021, valt op dat de profielen niet alleen minder vaak een uitnodiging voor een bezichtiging ontvangen, maar sowieso minder vaak een reactie van een aanbieder krijgen. Dit hangt mogelijk samen met de toegenomen krapte op de huurwoningmarkt.[22] In 2020/2021 ontving het profiel met de Marokkaans klinkende mannennaam bij 39,4% van de advertenties geen reactie en in 2023/2024 bij 46,1%. Het bijbehorende controleprofiel met de Nederlands klinkende mannennaam kreeg in 2020/2021 bij 33,0% van de advertenties geen enkele reactie tegenover 41,4% dit jaar. Ook de profielen met de Marokkaans klinkende vrouwennaam en de Nederlands klinkende vrouwennaam ontvingen bij een relatief groot deel van de advertenties (45%) geen reactie. De profielen die als stel reageerden op een huurwoning kregen het vaakst een reactie op hun bericht. Het homostel ontving bij 35,7% van de advertenties geen reactie en het heterostel bij 34,7%. We kunnen deze percentages niet vergelijken met 2020/2021 omdat deze profielen toen niet getest zijn.

Bij ongeveer één op de tien advertenties kregen de kandidaat-huurders bericht dat bezichtigingen op dat moment niet mogelijk zijn of al vol zitten, of dat de woning niet langer te huur is.

4. Conclusie

De uitkomsten van de 257 correspondentietesten met profielen met een Marokkaans klinkende naam en een Nederlands klinkende naam tonen geen discriminatie op grond van etnische achtergrond aan in de eerste fase van woningverhuur in Rotterdam. Hoewel de profielen met de Marokkaans klinkende naam iets minder vaak een uitnodiging voor een bezichtiging kregen, was de netto-discriminatiegraad (18%) niet statistisch significant. Dit gold zowel voor de profielen met mannennamen als met vrouwennamen. Mensen met een Marokkaans klinkende naam worden niet structureel minder vaak uitgenodigd voor de bezichtiging van een huurwoning dan mensen met een Nederlands klinkende naam. Deze uitkomst wijkt af van het onderzoek dat in 2021/2022 in Rotterdam werd uitgevoerd. Toen werd wel een statistisch significante netto-discriminatiegraad gevonden bij profielen met een Marokkaans klinkende mannennaam. Ook in het landelijke onderzoek uit 2023 was dat het geval. Mogelijk heeft het van kracht worden van de Wet goed verhuurderschap op 1 juli 2023 geleid tot minder discriminatie bij woningverhuur. Het is echter ook mogelijk dat discriminatie zich heeft verplaatst naar latere fasen in het verhuurproces.

De 199 correspondentietesten met profielen van homoseksuele en heteroseksuele stellen tonen ook geen discriminatie aan in de eerste fase bij woningverhuur. In Rotterdam worden homoseksuele stellen niet vaker of minder vaak uitgenodigd voor de bezichtiging van een huurwoning. Dit is in lijn met het landelijke onderzoek uit 2023.

We kunnen op basis van dit onderzoek echter niet concluderen dat discriminatie bij woningverhuur niet voorkomt. De correspondentietesten toetsen alleen de eerste fase van woningverhuur en discriminatie kan ook in latere fasen voorkomen. Uit de reacties van aanbieders blijkt dat zij vaak informatie vragen aan kandidaat-huurders die niet relevant is om te bepalen of iemand een geschikte huurder is. Daarmee lijken ze nog niet te handelen naar de Wet goed verhuurderschap die het gebruik van objectieve selectiecriteria verplicht stelt. De gevraagde informatie kan leiden tot subjectieve oordeelsvorming bij de aanbieder en kan discriminatie tot gevolg hebben.

[22] Uit de huurmonitor van Pararius blijkt dat er in Rotterdam in het laatste kwartaal van 2023 veel minder woningen vrijkwamen voor nieuwe huurders dan in het eerste kwartaal van 2021 (toen testen voor de eerste monitor werden uitgevoerd). Het gemiddeld aantal reacties per woning nam juist sterk toe. Zie: https://www.pararius.nl/nieuws/aanbod-vrije-sector-verder-uitgedund-huurprijzen-gestegen (geraadpleegd op 4-4-2024)

4 Mystery calls: aanpak en resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven wij de aanpak, analyse en resultaten van de mystery calls die zijn uitgevoerd voor dit onderzoek. Daarin onderzoeken wij de vraag in hoeverre verhuurbemiddelaars bereid zijn om in te gaan op een discriminerend verzoek. Wij besteden aandacht aan de selectie van makelaars, de periode waarin de mystery calls zijn uitgevoerd en aan de gespreksleidraad voor de calls. Daarna geven we inzicht in de manier waarop de transcripten van de calls zijn geanalyseerd. De aanpak en analyse van de mystery calls zijn hetzelfde als bij eerder uitgevoerde onderzoeken, zowel in Rotterdam als landelijk. Vervolgens presenteren wij de resultaten van de kwantitatieve en de kwalitatieve analyse. We ronden het hoofdstuk af met een conclusie.

1. Selectie van verhuurbemiddelaars en belrondes

De selectie van verhuurbemiddelaars bestaat uit een zo compleet mogelijk overzicht van bemiddelaars die huurwoningen in Rotterdam aanbieden via Pararius, Funda en JAAP.NL. Deze bemiddelaars zijn gebeld in november 2023. Er zijn in totaal 83 bemiddelaars gebeld. Dit leverde 46 'geslaagde calls' op. De overige bemiddelaars waren (soms op verschillende momenten) niet telefonisch bereikbaar, waren niet in de gelegenheid om een telefoongesprek te voeren of bleken niet te bemiddelen in huurwoningen van particulieren.

2. Werkomschrijving

Twee acteurs, een man en een vrouw, hebben de mystery calls uitgevoerd. Tijdens de telefoongesprekken met makelaars gebruikten zij allebei een fictieve Nederlands klinkende naam. Van tevoren zijn de acteurs geïnstrueerd over het fictieve verhuurdersprofiel en over de wijze waarop zij de gesprekken moesten voeren.

Gespreksleidraad

Elke mystery call heeft ongeveer dezelfde lijn. De acteur begint met een korte introductie van zichzelf en van zijn of haar idee om een woning te gaan verhuren. Hij of zij beschrijft het plan om te gaan samenwonen met zijn of haar partner en de eigen woning te verhuren. Aan het begin van het gesprek benadrukt de acteur dat hij of zij weinig kennis heeft van woningverhuur en belt om vrijblijvend informatie in te winnen bij de woningbemiddelaar. Na de introductie ontstaat een uitwisseling tussen de acteur en de bemiddelaar over de woning en de verwachtingen van verhuur. Wanneer een aantal praktische zaken zijn uitgewisseld en er enig vertrouwen is opgebouwd in het gesprek, stelt de acteur de discriminerende vraag. Deze wordt op de volgende manier geïntroduceerd: "Ik wil dat mijn appartement goed onderhouden wordt. Vrienden van mij hebben slechte ervaringen gehad met buitenlanders. Zou het daarom mogelijk zijn om niet te verhuren aan buitenlanders; van die Marokkanen, Surinamers en Polen?" Na het stellen van deze vraag luistert de acteur naar het antwoord van de bemiddelaar en stelt als dit nodig is een of meerdere verduidelijkende vragen. Hierna rondt hij of zij het gesprek vriendelijk af door de bemiddelaar te bedanken en aan te geven de informatie te laten bezinken en mogelijk opnieuw contact op te nemen.

Discriminerende vraag

De keuze voor de formulering van de discriminerende vraag is gebaseerd op eerdere onderzoeken. In de landelijke *Monitor discriminatie bij woningverhuur 2023* werd dezelfde vraag gesteld.[23] De introductie van de discriminerende vraag is gebaseerd op het mechanisme van 'statistische' ofwel 'risicovermijdende' discriminatie. Vanwege de negatieve ervaringen van vrienden wordt gediscrimineerd op basis van een risico-inschatting gebaseerd op stereotypen: huurders uit bepaalde groepen worden ingeschat als een hoger risico op een negatieve ervaring.

Script

Voor de mystery calls is een vast script gebruikt met als doel de gesprekken zoveel mogelijk op dezelfde manier te laten verlopen. Het script is opgesteld op basis van eerder onderzoek en is als bijlage 2 opgenomen in dit rapport. Hoewel de acteurs proberen om tijdens de mystery calls zoveel mogelijk op dezelfde manier te werk te gaan, is er soms sprake van improvisatie. Dit is af en toe nodig om het gesprek geloofwaardig te laten verlopen. In alle gevallen is de discriminerende vraag duidelijk gesteld.

Voor de calls zijn vijf fictieve Rotterdamse adressen gebruikt. Het gaat om appartementen in Noord, Kralingen, Delfshaven, Charlois en Feijenoord. De acteurs hadden per adres informatie over de kenmerken van het appartement, op basis waarvan zij vragen van de makelaar konden beantwoorden. Daarnaast hadden zij een e-mailadres en een telefoonnummer dat zij desgevraagd met een makelaar konden delen.

3. Analyse

De mystery calls zijn opgenomen en getranscribeerd. Vervolgens is het geheel van de 46 mystery calls geanalyseerd. Daarbij is gekeken naar zowel kwantitatieve als kwalitatieve aspecten, die hieronder worden beschreven.

Kwantitatieve analyse

Aan iedere mystery call is een code toegekend op grond van het antwoord van de bemiddelaar op de discriminerende vraag. Daarbij is een codering toegepast met zes verschillende codes. Deze codering is gebaseerd op eerder onderzoek.[24] In onderstaande tabel staan de zes codes beschreven. De antwoorden van bemiddelaars zijn gecodeerd door een stagiair en een onderzoeker om te zorgen voor zoveel mogelijk objectiviteit bij het toekennen van de codes. Wanneer de onderzoeker twijfelde

[23] In 2022 hebben onderzoekers van Verwey-Jonker Instituut ervoor gekozen om een aanpassing te doen in de discriminerende vraag die tot dan toe in Rotterdams en landelijk mystery-callonderzoek werd gesteld. Het woord 'allochtonen' is vervangen door 'buitenlanders' en daaraan is 'van die Marokkanen, Turken en Polen' toegevoegd. Wij hebben besloten om deze lijn aan te houden en te kiezen voor gebruik van het woord 'buitenlanders'. Alleen de toevoeging (van die Marokkanen, Surinamers en Polen') hebben wij iets gewijzigd ten opzichte van het eerdere onderzoek (waarin werd gezegd: 'van die Marokkanen, Turken en Polen').

[24] De eerste vijf codes zijn opgesteld door Verstaete, J. en Verhaeghe, P.P. (2019). Ethnic discrimination upon request? Real estate agents' strategies for discriminatory questions of clients. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35: 703–721 (2020). De zesde code is in 2022 toegevoegd door onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut.

over de codering, is een tweede onderzoeker betrokken om in overleg de definitieve code te bepalen. Op basis van de toegekende codes is het mogelijk om inzicht te geven in het percentage van de bemiddelaars dat op een bepaalde manier reageerde op het discriminerende verzoek. Deze kwantitatieve resultaten worden in de volgende paragraaf beschreven.

Tabel 2. Codebeschrijvingen mystery calls

	Beschrijving
Code 1	De categorie "geen discriminatie" verwijst naar de verhuurbemiddelaars die onmiddellijk weigerden etnische minderheden te discrimineren.
Code 2	De tweede categorie "discriminatie" omvat alle bemiddelaars die ermee instemden te discrimineren door etnische minderheden te weigeren of te ontmoedigen of door een lijst samen te stellen van huurkandidaten met alleen autochtonen.
Code 3	De derde categorie "geen antwoord" omvat de bemiddelaars die verklaarden dat ze "dergelijke zaken" niet telefonisch wilden bespreken en dus de eigenaar uitnodigden op kantoor, of antwoordden dat ze deze dingen eerst met de baas moesten bespreken.
Code 4	De vierde categorie "strenge selectie" bevat de bemiddelaars die voorstelden huurders te selecteren op basis van andere niet-etnische criteria (taalvaardigheid, gepercipieerd fatsoen) die echter een negatieve impact kunnen hebben op etnische minderheden.
Code 5	De vijfde categorie "aanbieding" verwijst naar de bemiddelaars die voorstelden om een lijst van huurkandidaten samen te stellen waaruit de eigenaar vervolgens een geschikte huurder zou kunnen selecteren. Deze makelaars weigerden echter een lijst met alleen autochtonen samen te stellen, maar door een lijst samen te stellen vergemakkelijken ze de mogelijke discriminatie door de eigenaar in de laatste fase van het verhuurproces.
Code overig[25]	Binnen de categorie "overig" vallen de bemiddelaars van wie de reacties niet kunnen worden toegekend aan één van de vijf bovengenoemde codes.

Kwalitatieve analyse

Naast de toekenning van de codes die kwantitatieve resultaten opleveren, zijn de mystery calls kwalitatief geanalyseerd. Er zijn labels toegekend aan opvallende punten uit de gesprekken. Deze labels geven inzicht in patronen in de reacties en de gesprekken met makelaars. In paragraaf 5 wordt de kwalitatieve analyse beschreven.

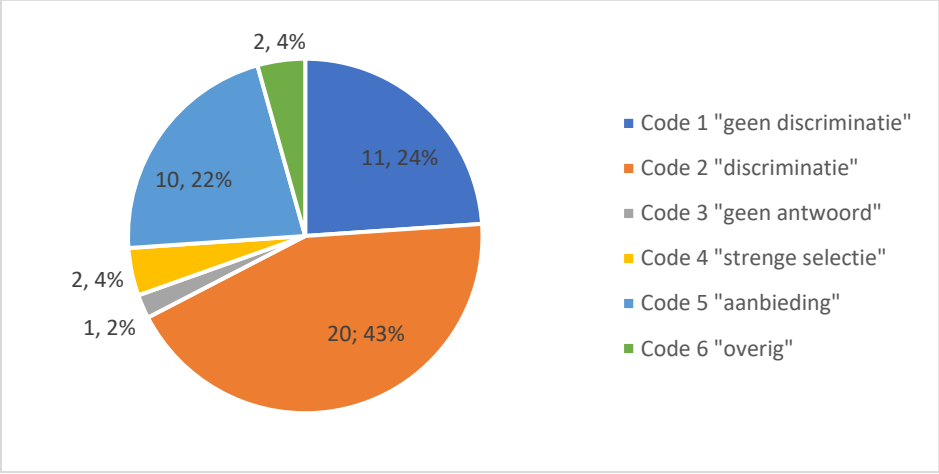
4. Resultaten in percentages

Figuur 4 toont de resultaten van de 46 geslaagde mystery calls. Van de 46 verhuurbemiddelaars met wie een telefonisch gesprek heeft plaatsgevonden, waren 11 bemiddelaars (gelijk aan 24%) niet bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder (code 1). De grootste groep bemiddelaars (20, gelijk aan 43%) was wel bereid om mee te werken aan het

[25] De omschrijving van deze code is overgenomen van onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut, die deze voor het eerst gebruikten in de *Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Rotterdam* uit 2022.

discriminerende verzoek (code 2). Een ander deel van de bemiddelaars (10, gelijk aan 22%) benadrukte dat de verhuurder de uiteindelijke keuze maakt in de selectie van een huurder, maar dat zij als bemiddelaar geen kandidaten uitsluiten op basis van afkomst (code 5). Verder waren er 2 bemiddelaars (gelijk aan 4%) die aangaven dat zij niet selecteren op afkomst, maar dat zij de selectiecriteria voor kandidaten wel zo konden aanpassen dat bepaalde kandidaten indirect worden uitgesloten (code 4). Een bemiddelaar (gelijk aan 2%) gaf tijdens het gesprek aan hierover 'geen uitspraken' te doen via de telefoon (code 3). Tenslotte zijn de reacties van 2 bemiddelaars (gelijk aan 4%) niet goed te duiden (code overig). Van de 32 bemiddelaars van wie de reacties onder code 2, 4 en 5 vallen, lieten 13 makelaars (gelijk aan 41%) blijken dat zij zich ervan bewust waren dat het verzoek discriminerend is en dat het wettelijk verboden is om hieraan mee te werken. Sommige bemiddelaars benoemden letterlijk dat het discriminatie is om kandidaten uit te sluiten op basis van hun afkomst en anderen maakten dit indirect duidelijk door te zeggen dat zij zoiets niet in een advertentietekst konden opnemen.

Figuur 4. Resultaten mystery calls in percentages in 2023/2024



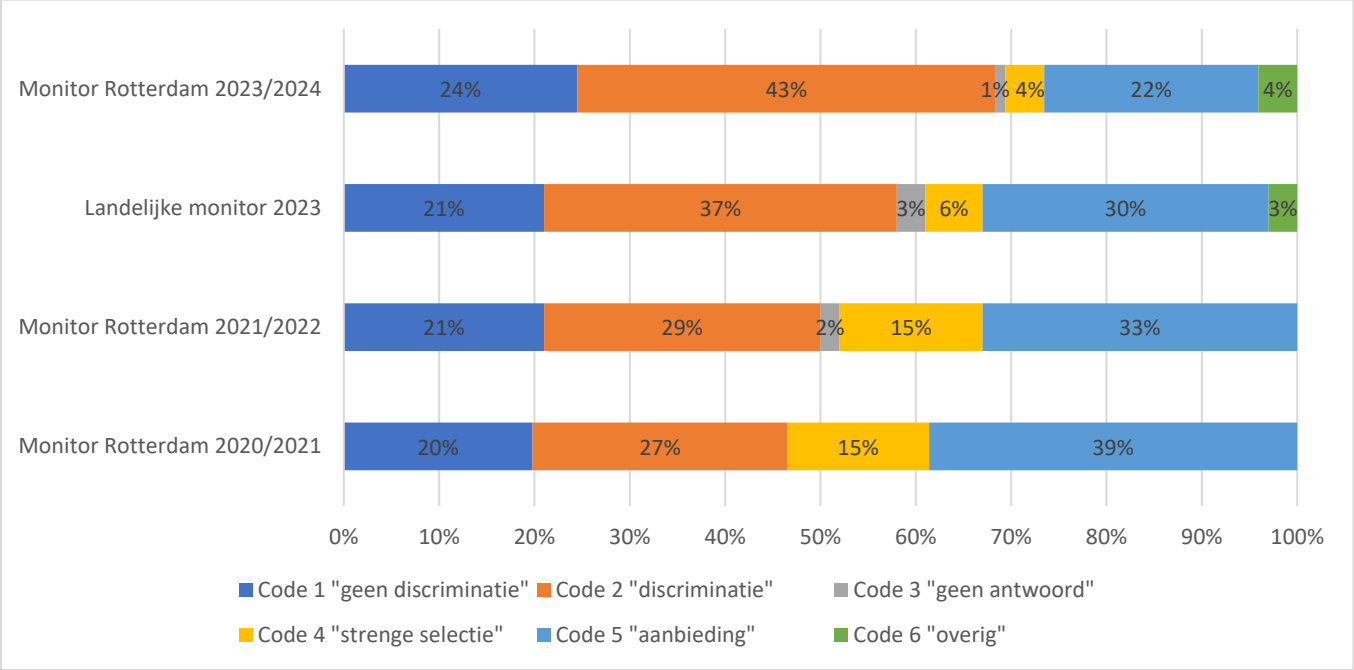
In figuur 5 zijn de uitkomsten van de mystery calls van verschillende onderzoeken onder elkaar gezet. In vergelijking met twee eerdere onderzoeken die zijn uitgevoerd in Rotterdam in 2020/2021[26] en 2021/2022[27], is het percentage verhuurbemiddelaars dat weigert om mee te werken aan een discriminerend verzoek hoger (24% in vergelijking met 21% en 20%). Het percentage bemiddelaars dat direct of indirect bereid is om mee te werken aan een discriminerend verzoek (codes 2, 4 en 5) is afgenomen (van 80% en 77% naar 70%). Opvallend is dat het percentage bemiddelaars dat direct bereid is om mee te werken aan het verzoek duidelijk hoger is dan in 2020/2021 en 2021/2022 (43% in vergelijking met 27% en 29%). Het percentage bemiddelaars dat aangaf indirect te willen meewerken aan een discriminerend verzoek (code 4 en 5) is juist lager (code 5: 22% tegenover 39% en 33%, code 4: 4% tegenover twee keer 15%).

Ondanks de verschillen met eerder onderzoek in Rotterdam zijn onze resultaten in lijn met landelijke trends. De afgelopen jaren neemt het aantal verhuurbemiddelaars dat weigert om mee te werken aan een discriminerend verzoek gestaag toe. Het aantal bemiddelaars dat aangeeft wel bereid te zijn om

[26] Hoogenbosch, A., B. Fiere en M. Koene (2021). *"Alles is bespreekbaar". Discriminatie bij woningverhuur: resultaten correspondentietesten en mystery calls in Rotterdam*. Rotterdam: RADAR.
[27] Van der Hoff, M., A. Hoogenbosch en M. Sikkema (2022). *Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Rotterdam.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

hieraan mee te werken stijgt en het aantal bemiddelaars dat bereid is om indirect mee te werken neemt af.[28]

Figuur 5. Resultaten mystery calls in percentages in 2020/2021 – 2023/2024



5. Resultaten uit kwalitatieve analyse

In deze paragraaf besteden wij aandacht aan de kwalitatieve analyse van de mystery calls. Wij proberen de resultaten zo concreet mogelijk te maken door veel voorbeelden te delen in de vorm van citaten.

"Wij sluiten niemand uit"

De 11 bemiddelaars die aangaven niet mee te willen werken aan het discriminerende verzoek (code 1), benadrukten dat zij alle kandidaten gelijk behandelen en geen mensen uitsluiten vanwege hun afkomst. Hiervan lieten 8 bemiddelaars blijken dat zij zich ervan bewust zijn dat het verzoek van de fictieve verhuurder discriminerend is: 7 van hen benoemden expliciet dat het uitsluiten van 'buitenlanders' discriminatie of racisme is en een bemiddelaar zei dat het verboden is om uit te sluiten op basis van afkomst. 6 bemiddelaars spraken zich heel duidelijk/stellig uit tegen de fictieve verhuurder en zeiden bijvoorbeeld:

Dat kunt u uiteraard aangeven, maar op dat moment zijn wij niet uw makelaar. Wij sluiten niemand uit. Dus er wordt echt een keus gemaakt op basis van documenten en eventuele introductiebrief, maar wij sluiten geen buitenlanders uit, helemaal niet. Dan zijn wij gewoon niet uw makelaar.

[28] Britt, A., B. Tierolf, A. Hoogenbosch, M. Verstappen, Y. Dusault, D. Yassine (2023). *Monitor discriminatie bij woningverhuur 2023*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

3 bemiddelaars verwezen naar de landelijke wetgeving met betrekking tot discriminatie en goed verhuurderschap. Een van hen zei bijvoorbeeld:

> *U heeft uiteindelijk alles te zeggen over wie er in uw huis komt te wonen, alleen als u tegen mij zegt: 'je moet alle buitenlanders schrappen' dan moet ik discrimineren en dat mag ik niet doen van de wet. En in alle eerlijkheid, dat wil ik ook niet. Ik ga niet op voorhand een groep mensen uitsluiten. Absoluut niet.*

Opvallend, maar wel in lijn met eerder onderzoek, is dat de meeste bemiddelaars benoemden dat zij niet mogen discrimineren en achterwege laten dat dit verbod ook geldt voor de verhuurder. Slechts 2 bemiddelaars benoemden dat ook de verhuurder niet mag discrimineren. De een zegt duidelijk: "Maar besluit je echt op de huurmarkt te komen, dan ben je verplicht om iedereen toe te laten die op de woning reageert. Je mag mensen niet profileren op hun etnische achtergrond." En de ander is nog directer en benadrukt hoe streng de regelgeving is:

> *Nee, dat is, pff... Ik moet eigenlijk doen alsof ik dit niet gehoord heb, want jij mag niet discrimineren op de huurmarkt. Ik ben ook als makelaar tegenwoordig verplicht om mensen te vertellen waarom ze het niet geworden zijn. En echt wel duidelijk communiceren. Helaas is tegenwoordig de regelgeving daarin veranderd. En daar moeten verhuurders zich ook streng aan houden, want mensen kunnen tegenwoordig bij een gemeente naar een meldpunt, en echt een melding maken over verhuurders en zelfs tegenwoordig mogen zij ook al een melding van discriminatie maken.*

Een van de bemiddelaars die duidelijk uitsprak niet mee te werken aan het discriminerende verzoek, benoemde het idee te hebben 'uitgelokt' te worden met een 'gegenereerde' casus en vermoedde dus onderdeel te zijn van een onderzoek.

5 bemiddelaars spraken zich voorzichtig uit over het discriminerende verzoek. Zij zeiden bijvoorbeeld dat het 'lastig' is om bepaalde kandidaten uit te sluiten, omdat zij dit van de overheid niet mogen doen. Of dat zij 'helaas' geen mensen kunnen uitsluiten. Vervolgens probeerden een aantal van deze makelaars het beeld dat de fictieve verhuurder had van een goede huurder bij te stellen door te benadrukken dat dit niet samenhangt met afkomst. Zo zeiden bemiddelaars: "Wij hebben ervaring met alle nationaliteiten en het gaat niet zozeer om de nationaliteit" en "Ik kom buitenlanders tegen die - of je nou expats bedoelt of Nederlanders van buitenlandse origine, dat maakt me dan even niet zo uit - die tien keer netter zijn dan sommige Nederlandse mensen en omgekeerd."

Zoals in een citaat hierboven ook al naar voren komt, benoemden sommige bemiddelaars duidelijk dat hun bemiddelende rol als makelaar beperkt is tot de selectie van kandidaten en dat de verhuurder uiteindelijk de beslissing neemt over de toewijzing van de woning. In deze gevallen zit er ook een element van code 5 in de reactie van de bemiddelaar, namelijk de ruimte die de verhuurder krijgt om uiteindelijk zelf alsnog te discrimineren. Het verschil in de reacties van bemiddelaars die zijn gecategoriseerd als code 1 of code 5, is of de nadruk in het gesprek lag op het feit dat discriminatie verboden is of op de mogelijkheden die de verhuurder zelf wel heeft om te discrimineren.

"Geen probleem"

Het grootste deel van de 20 bemiddelaars die in de gesprekken aangaven bereid te zijn mee te werken aan het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder (code 2), deed dit zonder bezwaren uit te spreken. Zo gaven 15 makelaars antwoorden als: "Ja, dat is geen probleem", "Als dat jouw voorkeur heeft, dan is dat zeker mogelijk" en "Ja, dat is een keuze die je helemaal zelf kunt maken inderdaad".

Daarbij valt op dat een aantal bemiddelaars eerst instemde met het uitsluiten van 'buitenlanders', maar vervolgens wel naar voren brachten dat 'expats' juist hele aantrekkelijke huurders zijn. Een paar bemiddelaars benadrukten daarbij het verschil tussen 'expats' en andere groepen 'buitenlanders'. Zo legde een van hen uit:

> *Met expats bedoel ik mensen die hier vanuit het buitenland komen werken, hooggeschoolde mensen met goede banen. En dan heb ik het niet over arbeiders. Kijk, ik heb ook heel veel mensen uit Turkije, expats, heel hoogopgeleid, dat gaat allemaal prima. Maar goed, de Turken hier en de Marokkanen hier, dat is natuurlijk een ander verhaal.*

Naast de bemiddelaars die zonder bezwaren aangaven bereid te zijn om mee te werken aan het discriminerende verzoek, zijn er 5 bemiddelaars die aangaven dat dit eigenlijk niet mag – maar toch instemden. Zij benoemden dat het (wettelijk) niet is toegestaan om te selecteren op etniciteit en dat zij dit daarom niet aan kandidaten kunnen communiceren. Daarbij zeiden 2 bemiddelaars expliciet dat het 'discriminerend' of 'een soort van discriminatie' is. Ook deze bemiddelaars vervolgden echter dat zij intern wel rekening kunnen houden met de wensen van de verhuurder. Een van hen legde uit dat er achter de schermen afspraken gemaakt kunnen worden en voert ook weer 'expats' op:

> *Nee, dat mag niet, dat is discriminerend, hè? Dat zouden we nooit in de tekst mogen zetten. Wij kunnen dat wel onderling bespreken met u. Maar wij zouden dat nooit in de tekst mogen zetten, want dat is discriminerend en dat mag niet. Het ligt er natuurlijk ook wel heel erg aan... Wij hadden bijvoorbeeld een verhuurder die wilde wel graag expats. Als we het dan over de allochtone mensen hebben, zeg maar, dat kunnen ook expats zijn met goede banen en weet ik veel. Snapt u wat ik bedoel? Ik wil niet discriminerend overkomen, maar dat kunnen we natuurlijk afspreken, dat u zegt: nou, ik wil expats of juist niet. Maar dat zullen we dan gewoon niet naar buiten brengen, want dat mag niet.*

Opvallend is dat deze bemiddelaar nog zei 'niet discriminerend' te willen 'overkomen', terwijl zij bereid was om bewust te discrimineren binnen een selectieprocedure.

"Uiteindelijk bepaalt u"

10 bemiddelaars benoemden in reactie op de discriminerende vraag duidelijk dat zij in een selectieprocedure geen onderscheid (mogen) maken op basis van afkomst, maar benadrukten vervolgens dat de fictieve verhuurder uiteindelijk kiest aan wie hij of zij de woning wil verhuren (code 5). Zij gaven antwoorden als "uiteindelijk bepaalt u gewoon aan wat voor type mens u wil verhuren" en "uiteindelijk iedere verhuurder maakt de keuze, dus daar sturen wij in principe niet op". 4 van deze bemiddelaars benoemden dat het uitsluiten van 'buitenlanders' discriminatie is. Een van hen zei bijvoorbeeld duidelijk: "Je mag niet discrimineren op de woningmarkt, laat ik het zo zeggen." Een enkele bemiddelaar maakt het ook persoonlijk en zegt dat zij van mening is dat het niet goed is om onderscheid te maken, maar geeft de fictieve verhuurder toch snel de ruimte om dit wel te doen:

> *Kijk, het is zo dat je iedereen moet beoordelen per persoon - doe ik zelf ook. Maar als ik op een gegeven moment bij een huurder kom, dan heeft u altijd het vetorecht. Dus als u zegt: 'Die persoon staat me niet aan' om wat voor reden dan ook, dan kunt u altijd 'nee' zeggen. Dus zo doe ik het altijd. Want als je hele bevolkingsgroepen over een kam gaat scheren, dan kan je jezelf alleen maar in de wielen rijden, zal ik maar zeggen. Maar ik denk wel dat het goed is dat u bepaalt wie er in de woning komt.*

Opvallend is dat een bemiddelaar antwoordt dat zij als bemiddelaars 'niet zo mogen stellen' dat een verhuurder geen 'buitenlanders' in de woning wil hebben, onderbouwd door te verwijzen naar 'recent' mystery-callonderzoek waarbij bemiddelaars dezelfde vraag kregen. Zij benoemt niet dat discriminatie wettelijk verboden is. Tenslotte licht de helft van de 10 bemiddelaars ter geruststelling toe dat zij tijdens het selectieproces (voor)selecteren op basis van kenmerken als inkomen en huishoudsamenstelling en dat zij streven naar het vinden van 'de meest economisch gunstige keuze voor de verhuurder'.

Hoge huurprijs vragen

Twee bemiddelaars gaven aan dat zij niet selecteren op afkomst, maar dat zij de selectiecriteria voor kandidaten wel konden aanpassen zodat bepaalde kandidaten indirect worden uitgesloten (code 4). Beiden doen dit door een hoge huurprijs te vragen en te selecteren op een hoog inkomen. Een van deze bemiddelaars richt zich naar eigen zeggen vooral op 'expats' met uiteenlopende achtergronden en zei dat dit een heel andere groep is dan "de buitenlanders waar wij altijd één scheef woord over vertellen, zeg maar", die de woningen die hij aanbiedt niet kunnen betalen. Naast een hoog inkomen gebruikt deze bemiddelaar ook het type werkgever ('toonaangevende bedrijven') als selectiecriterium.

Bagatelliseren van discriminatie

De bemiddelaar die weigerde om aan de telefoon antwoord te geven op de discriminerende vraag (code 3), reageerde hierop door hardop te lachen. Vervolgens zei hij: "Daar mag ik geen uitspraken over doen over de telefoon." De fictieve verhuurder vroeg om toelichting en daarop antwoordde de makelaar: "Ja, dat mag eigenlijk niet, hè? Ja, je mag niet… dat komt neer op discriminatie." Ook in eerder onderzoek en bij andere bemiddelaars komen dit soort bagatelliserende reacties voor. Zo reageert een andere bemiddelaar met: "Ik zit gebonden aan bepaalde wetten. Dus ik kan niet zomaar zeggen: die mag niet en die mag wel. Omdat dat dan een soort discriminatie is natuurlijk eigenlijk." Door lacherig te doen over het verzoek, door te zeggen dat discrimineren 'eigenlijk' niet mag of begrip te tonen, bagatelliseren bemiddelaars discriminatie. Net als in eerder onderzoek normaliseert een aantal bemiddelaars het discriminerende verzoek ook door een parallel te trekken tussen discriminatie vanwege afkomst en het uitsluiten van bijvoorbeeld mensen met huisdieren, studenten of rokers. In plaats van een duidelijk onderscheid te maken tussen discriminatie en toegestane voorkeuren van verhuurders, doen bemiddelaars net alsof die twee in elkaars verlengde liggen, bijvoorbeeld met de woorden: "Maar wij vertalen het liever anders: iedereen kan wel een voorkeur hebben. En het kan bijvoorbeeld dat je geen hond of geen rokers in uw woning wil, dan mag u dat gewoon aangeven."

Geruststellen over risico's

In lijn met eerder onderzoek probeert een deel van de bemiddelaars in reactie op het discriminerende verzoek om de fictieve verhuurder gerust te stellen over de kans dat zij een onbetrouwbare huurder selecteren. 8 bemiddelaars benadrukken hun jarenlange ervaring en leggen uitvoerig uit hoe zij potentiële huurders screenen. Zo beschrijft een bemiddelaar de verschillende documenten die worden opgevraagd en de controles die zij en/of haar collega's uitvoeren:

De screening is het allerbelangrijkste. Dus zou ik niet adviseren om daar op te bezuinigen en het zelf te doen. Want bij de screening wordt gekeken naar de huurder en we kijken bij bezichtigingen ook al naar gedrag van een huurder. […] Daarnaast vragen we natuurlijk documentatie op vanuit werk en inkomen, dus 3 maanden loonstroken. We bellen de werkgever na om te verifiëren: klopt het. Iemand moet ook een verhuurdersverklaring aanleveren, dus dat is de vorige verhuurder die schrijft eigenlijk een verklaring over hoe de huurder bij hem of haar gehuurd heeft. En die bellen we ook vaak nog na om te verifiëren: klopt het nou. […] Dat doen we allemaal om te voorkomen wat u net omschrijft.

Daarnaast zijn er een aantal bemiddelaars die het negatieve beeld van 'buitenlanders' van de fictieve huurder proberen bij te stellen. Zo zegt een van hen: "Wij hebben ervaringen met mensen van alle nationaliteiten en het gaat niet zozeer om de nationaliteit." Tenslotte zeggen een paar bemiddelaars wel dat er altijd een beperkt risico blijft als je een woning gaat verhuren of dat een huurder altijd minder zorgvuldig met de woning zal omgaan dan je als eigenaar doet.

Voordelen van expats

Net als in de voorgaande onderzoeken brengen veel bemiddelaars 'expats' in de gesprekken naar voren als een aantrekkelijke doelgroep om een woning aan te verhuren. Een klein deel van deze bemiddelaars benoemt tijdens het gesprek dat zij zich specifiek richten op deze doelgroep. Twee bemiddelaars vertellen de fictieve verhuurder dat door de veranderingen in de huurwetgeving - die per 1 januari 2024 zijn ingevoerd - nog meer redenen bestaan om te kiezen voor een 'expat' als huurder. Een van hen legt uit: "Tijdelijke overeenkomsten mogen niet meer. Dus vanaf 1 januari geldt de nieuwe regel dat je voor onbepaalde tijd moet verhuren. En dat betekent dat je dan als verhuurder de huurder er niet meer uitkrijgt tenzij die zelf vertrekt." Het feit dat 'expats' altijd weer uit een woning vertrekken is het belangrijkste voordeel dat ook 6 andere makelaars noemen. Daarnaast benoemt een aantal bemiddelaars dat 'expats' bij 'toonaangevende bedrijven' werken en een hoog inkomen hebben, waarnaast ze ook nog belastingvoordeel hebben. Deze doelgroep kan dus een hogere huur betalen dan de meeste Nederlandse huurders.

6. Conclusie

De resultaten van de 46 mystery calls laten zien dat 24% van de verhuurbemiddelaars niet bereid is om mee te werken aan het discriminerende verzoek. Deze bemiddelaars benadrukten dat zij alle kandidaten gelijk behandelen en geen mensen uitsluiten vanwege hun afkomst. In vergelijking met eerder onderzoek in Rotterdam is dit aantal licht gestegen. Een aanzienlijk grotere groep bemiddelaars (43%) was, net als voorgaande jaren, wel bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder. Het grootste deel deed dit zonder bezwaren uit te spreken. Daarnaast benadrukte 22% van de bemiddelaars dat de verhuurder de uiteindelijke keuze maakt in de selectie van een huurder, maar dat zij als bemiddelaar geen kandidaten uitsluiten op basis van afkomst. Tenslotte gaf 4% van de bemiddelaars aan dat zij niet selecteren op afkomst, maar dat zij bepaalde kandidaten wel indirect konden uitsluiten door een hoge huur te vragen voor de woning.

In vergelijking met eerder Rotterdams onderzoek neemt het aantal bemiddelaars dat een discriminerend verzoek afwijst licht toe. Tegelijkertijd zien we een toename van het aantal bemiddelaars dat instemmend reageert op een discriminerende vraag. Dit laat zien dat het nodig blijft om aandacht te besteden aan discriminatie op de woningmarkt. Dit wordt ook bevestigd door het feit

dat - in lijn met eerder onderzoek - opnieuw in de gesprekken naar voren komt dat een deel van de bemiddelaars de neiging heeft om discriminatie te bagatelliseren en/of te normaliseren. Opvallend is wel dat steeds meer bemiddelaars laten blijken dat zij zich ervan bewust zijn dat het verzoek om 'buitenlanders' uit te sluiten discriminerend is en dat het wettelijk verboden is om hieraan mee te werken. 41% van de bemiddelaars die direct of indirect bereid waren om mee te werken aan het verzoek, liet namelijk blijken zich bewust te zijn van het discriminerende karakter ervan. In 2020/2021 was dit 23%[29] en in 2021/2022 liet 40%[30] van het totaal aantal bemiddelaars dit bewustzijn blijken. Het lijkt er dus op dat steeds meer bemiddelaars weten dat het wettelijk verboden is om kandidaten uit te sluiten op grond van hun afkomst, maar desondanks bereid zijn om dit wel te doen.

[29] Hoogenbosch, A., B. Fiere en M. Koene (2021). *"Alles is bespreekbaar". Discriminatie bij woningverhuur: resultaten correspondentietesten en mystery calls in Rotterdam*. Rotterdam: RADAR. p. 16.
[30] Van der Hoff, M., A. Hoogenbosch en M. Sikkema (2022). *Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Rotterdam.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. p. 31.

5 Conclusie

In dit onderzoek naar discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam zijn 456 correspondentietesten uitgevoerd. De testen zijn ingezet om te bepalen of, en zo ja, in welke mate er sprake is van discriminatie in de eerste fase bij woningverhuur. Uit de correspondentietesten blijkt dat homoseksuele stellen in Rotterdam niet systematisch vaker of minder vaak worden uitgenodigd voor de bezichtiging van een huurwoning dan heteroseksuele stellen. Deze uitkomst is in lijn met landelijk onderzoek uit 2023.

Daarnaast blijkt dat mensen met een Marokkaans klinkende naam niet significant minder vaak worden uitgenodigd voor de bezichtiging van een huurwoning dan mensen met een Nederlands klinkende naam. Dit geldt zowel voor mannen als vrouwen met een Marokkaans klinkende naam. In het Rotterdamse onderzoek uit 2021/2022 en het landelijke onderzoek uit 2023 werden wel significante verschillen gevonden tussen de uitnodigingskans van mannen met een Marokkaans klinkende naam en mannen met een Nederlands klinkende naam. Mogelijk hebben verschillende beleidsinitiatieven geleid tot meer bewustwording van discriminatie onder verhuurbemiddelaars in Rotterdam en een aanpassing in hun gedrag.

We kunnen met de uitkomsten van de correspondentietesten echter niet concluderen dat discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam niet voorkomt. Met deze testen hebben we alleen de eerste fase van woningverhuur onderzocht. Het is echter ook mogelijk dat discriminatie in andere fasen van het verhuurproces, bijvoorbeeld tijdens de bezichtiging of bij de uiteindelijke toewijzing, nog steeds voorkomt. Uit de mystery calls blijkt dat 70% van de verhuurbemiddelaars direct of indirect instemt met een discriminerend verzoek om niet aan 'buitenlanders' te verhuren. Hoewel deze mystery calls alleen de intentie meten en geen daadwerkelijk gedrag, is het aannemelijk dat discriminatie tijdens en na bezichtiging plaatsvindt. Hoe vaak bemiddelaars een dergelijk discriminerend verzoek ontvangen is niet bekend. Ook wanneer bemiddelaars zelf geen onderscheid maken tussen kandidaten met bijvoorbeeld verschillende etnische achtergronden, kunnen kandidaat-huurders nog steeds gediscrimineerd worden door de verhuurder die vaak uiteindelijk beslist wie de woning mag huren.

Een toenemende groep verhuurbemiddelaars die direct of indirect willen meewerken aan een discriminerend verzoek benoemt tijdens de mystery call dat de vraag discriminerend is. Toch weerhoudt dat hen er niet van discriminatie mogelijk te maken. Verder blijkt uit de mystery calls dat bemiddelaars expats vaak zien als aantrekkelijke doelgroep om aan te verhuren. Dit kan bewust of onbewust leiden tot een kleinere kans op het verkrijgen van een huurwoning, ofwel discriminatie, van niet-expats.

Tot slot bleek uit de reacties van aanbieders van huurwoningen in de correspondentietesten dat zij kandidaat-huurders vaak om meer informatie vragen. Geregeld is de gevraagde informatie niet relevant om te beoordelen of iemand een geschikte huurder is. Hiermee lijken de aanbieders nog niet altijd objectieve selectiecriteria te gebruiken, die inmiddels verplicht zijn gesteld in de Wet goed verhuurderschap. De gevraagde informatie kan leiden tot subjectieve oordeelsvorming en daarmee tot ongelijke behandeling van kandidaat-huurders.

Bijlage 1 Codering bij correspondentietesten

Codenummer	Uitleg
1	Bezoeken zijn momenteel niet mogelijk.
2	Kandidaat werd om aanvullende informatie gevraagd, geen afspraak voor een bezichtiging.
3	Kandidaat werd gevraagd om contact op te nemen, maar nog geen zekerheid of bezichtiging mogelijk is.
4	Kandidaat werd om aanvullende informatie gevraagd en uitgenodigd voor een bezichtiging.
5	Kandidaat werd gevraagd om contact op te nemen om een afspraak voor een bezichtiging in te plannen.
6	Kandidaat werd uitgenodigd om de woning te bezoeken.
7	Men wil niet aan de kandidaat verhuren.
8	De woning is niet langer te huur.
9	Opvolgmail met info over andere panden.
10	Geen antwoord ontvangen.
11	Anders.

Code 4, 5 en 6 zijn als 'positieve' reactie gecategoriseerd, dat wil zeggen een uitnodiging voor een bezichtiging.

Bijlage 2 Script mystery calls

TESTER:	Goeiedag, u spreekt met [*voornaam + evt. achternaam*]. Ik heb een appartement, maar ga binnenkort verhuizen naar het huis van mijn nieuwe vriend(in). Ik zou mijn appartement daarom graag verhuren. Ik weet echter weinig van de huurwetgeving af en zou daarom met een makelaar willen werken. Ik vraag me wel af hoeveel zoiets kost en hoe jullie te werk gaan. Ik bel daarom om wat vrijblijvende informatie in te winnen.
MAKELAAR:	*Antwoord gegeven door de makelaar.*
De tester luistert dan eerst naar de uitleg van de makelaar. De tester klinkt geïnteresseerd en stelt eventueel een aantal korte bijvragen ter informatie.	
TESTER:	Ok, dat klinkt goed. [*men geeft de indruk dat de tester echt geïnteresseerd is*]. Ik heb wel nog een bijkomende vraag. [*Stilte, men wordt hier wat onwennig/minder zakelijk*] Ik wil dat mijn appartement goed onderhouden wordt. Vrienden van mij hebben slechte ervaringen gehad met buitenlanders. Zou het daarom mogelijk zijn om niet te verhuren aan buitenlanders; van die Marokkanen, Surinamers en Polen?
MAKELAAR:	*Antwoord gegeven door de makelaar.*
TESTER:	Ok, bedankt voor de informatie. Het is nu allemaal veel duidelijker voor me. Ik ga alles nog even laten bezinken en ik laat nog iets weten als ik met jullie wil samenwerken.