Discriminatie bij woningverhuur: resultaten mystery calls in Eindhoven

2024

Dit rapport is geschreven in opdracht van de Gemeente Eindhoven

Auteurs:
Noura Oul Fakir
Bauke Fiere

Rotterdam, juli 2024

Inhoudsopgave

Inleiding 4

1. Methodologie 6

2. Mystery calls: aanpak 8

1. Selectie van verhuurbemiddelaars 8

2. Werkomschrijving 8

3. Mystery calls: resultaten 10

1. Kwantitatieve analyse 10

2. Kwalitatieve analyse 16

4. Conclusie 20

Bijlage 1: Script mystery calls 21

Inleiding

'Eindhoven, een stad die we koesteren als een plek waar iedereen welkom is, ongeacht achtergrond, overtuiging of identiteit', stelt de wethouder in het voorwoord Uitvoeringsprogramma Inclusief samenleven 2024.[1] De gemeente heeft de ambitie gelijke kansen op de woningmarkt te bevorderen en verbindt hier preventieve activiteiten aan. De aandacht voor het tegengaan van discriminatie op de woningmarkt is niet nieuw. De gemeente Eindhoven heeft de aanpak van discriminatie bij woningverhuur al jaren op de agenda staan. Zo heeft zij in 2021 RADAR opdracht gegeven voor onderzoek naar discriminatie bij woningverhuur door middel van correspondentietesten en mystery calls.[2]

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.[3] In deze wet is expliciet vastgelegd dat verhuurders geen ongerechtvaardigd onderscheid mogen maken (discrimineren). Verhuurders en bemiddelaars moeten een heldere en transparante selectieprocedure hanteren, objectieve selectiecriteria gebruiken en communiceren en de keuze voor de gekozen huurder motiveren aan de afgewezen kandidaten.

De gemeente Eindhoven vindt het belangrijk om discriminatie bij woningverhuur te blijven monitoren. Zij heeft RADAR gevraagd opnieuw onderzoek te doen naar discriminatie bij woningverhuur en de uitkomsten daar waar mogelijk te vergelijken met eerdere onderzoeken over dit onderwerp. In dit onderzoek richten wij ons op verhuurbemiddelaars die al dan niet instemmen met een discriminerend verzoek van een (fictieve) woningbezitter. Hiermee meten we niet daadwerkelijk discriminatoir gedrag, maar de intentie tot discrimineren. Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek voeren we gesprekken met verhuurbemiddelaars. In dit rapport beschrijven we de aanpak en de uitkomsten van het onderzoek.

Leeswijzer

Dit rapport is opgebouwd uit vier hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk geven we een algemene introductie over de ingezette methode van onderzoek voor dit rapport, namelijk mystery calls. We geven een uitleg over deze methode en beschrijven wat de haken en ogen hiervan zijn. In het tweede hoofdstuk beschrijven we de aanpak van het onderzoek. De

[1] Gemeente Eindhoven (2024). Uitvoeringsprogramma Inclusief Samenleven.
[2] Fiere, B., Koene, M. en Hoogenbosch, A. (2021) "Ik mag het niet zeggen, maar natuurlijk, dat kan" Discriminatie bij woningverhuur: resultaten mystery calls en correspondentietesten in Eindhoven. Eindhoven: RADAR.
[3] https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-verhuren/vraag-en-antwoord/nieuwe-regels-voor-verhuurders-en-verhuurbemiddelaars-1-juli-2023 (Geraadpleegd op 07-05-2024)

uitkomsten van de kwantitatieve en de kwalitatieve analyse presenteren we in hoofdstuk drie. We sluiten af met de conclusie in het laatste hoofdstuk.

1. Methodologie

Mystery calls, een vorm van mysteryguestonderzoek, worden in dit onderzoek gebruikt om te testen in hoeverre dienstverlenende organisaties bereid zijn mee te werken aan discriminerende verzoeken. Dit gebeurt door acteurs die zich voordoen als potentiële klanten en tijdens telefoongesprekken discriminerende verzoeken aan organisaties voorleggen. 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 biedt deze methode geen inzicht in daadwerkelijk discriminerend gedrag van de organisaties. Wel geven mystery calls inzicht in de mate waarin verhuurbemiddelaars bekend zijn met antidiscriminatiewetgeving.

In veel onderzoek worden mystery calls gecombineerd met correspondentietesten. Met correspondentietesten is het mogelijk om daadwerkelijk discriminerend gedrag objectief aan te tonen. Correspondentietesten worden voornamelijk ingezet om discriminatie op lokaal, regionaal of nationaal niveau te onderzoeken. De gemeente Eindhoven wil met name inzicht krijgen in discriminatie op het niveau van individuele verhuurbemiddelaars. Dat is mogelijk met correspondentietesten, maar kost relatief veel tijd. Om discriminatie bij individuele aanbieders statistisch te kunnen aantonen, zijn minstens tien correspondentietesten per verhuurbemiddelaar nodig.[4] Bij bemiddelaars die niet structureel, maar af en toe discrimineren, en bij lagere uitnodigingskansen ligt het aantal benodigde testen nog hoger. Daarnaast is niet gegarandeerd dat met deze testen discriminatie bij individuele aanbieders statistisch kan worden aangetoond. Om deze redenen is ervoor gekozen om in dit onderzoek enkel mystery calls in te zetten en naar aanleiding daarvan gesprekken te voeren met verhuurbemiddelaars.

Ethische bezwaren

Aan de inzet van mystery calls kleven een aantal ethische bezwaren:

Gebrek aan informed consent: Verhuurbemiddelaars zijn er niet van op de hoogte dat ze deelnemen aan een onderzoek en hebben hier geen toestemming voor gegeven. Verschillende onderzoekers halen als tegenargument aan dat methoden als mystery calls en

[4] 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 Series 678, Global Labor Organization (GLO)

correspondentietesten de enige manier zijn om betrouwbare informatie over discriminatie bij woningverhuur te verkrijgen.[5] Vanuit onderzoeksperspectief is het niet wenselijk om de mystery calls aan te kondigen, omdat dit de resultaten kan beïnvloeden. Wanneer verhuurbemiddelaars en verhuurders weten dat zij onderdeel zijn van een onderzoek, passen zij mogelijk hun gedrag aan. Dit kan de betrouwbaarheid van het onderzoek verminderen.

Misleiding: Een ander bezwaar dat wordt gemaakt bij de inzet van mystery calls, is dat verhuurbemiddelaars worden misleid. Bij 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.[6]

Tijdsinvestering: Een laatste ethisch bezwaar is de tijd die verhuurbemiddelaars kwijt zijn aan de calls. De overlast voor de bemiddelaars is te beperken door het bij één kort telefonisch contactmoment te houden.

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 Openbaar Ministerie, is de verwachting dat strafrechtelijke vervolging onwaarschijnlijk is. De mystery calls meten alleen de intentie tot discrimineren en dit is niet strafbaar.[7]

[5] 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.
[6] Zie bijvoorbeeld: Riach, P.A. en Rich, J. (2004). Deceptive field experiments of discrimination: Are they ethical? Kyklos, 57, pp: 457-470.
[7] 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.

2. Mystery calls: aanpak

In dit hoofdstuk beschrijven wij de aanpak van de mystery calls die zijn uitgevoerd voor dit onderzoek. Wij onderzoeken in hoeverre verhuurbemiddelaars bereid zijn om in te gaan op een discriminerend verzoek. Wij besteden aandacht aan de selectie van verhuurbemiddelaars, de periode waarin de mystery calls zijn uitgevoerd en aan de gespreksleidraad voor de calls. De aanpak en analyse van de mystery calls zijn hetzelfde als bij eerder uitgevoerde onderzoeken, zowel in Eindhoven als landelijk.

1. Selectie van verhuurbemiddelaars

RADAR heeft in 2023 een woontafel en workshop georganiseerd voor verhuurbemiddelaars. Voorafgaand aan deze bijeenkomsten is een lijst opgesteld van verhuurbemiddelaars die in Eindhoven actief zijn om hen hiervoor te kunnen uitnodigen. Dit overzicht van verhuurbemiddelaars uit 2023 is gebruikt als bellijst voor de mystery calls.

Deze selectie Eindhovense verhuurbemiddelaars is gebeld in april 2024. In totaal zijn 35 verhuurbemiddelaars benaderd, waarvan 25 hebben geresulteerd in een geslaagd gesprek dat bruikbaar is voor dit onderzoek. De overige tien bemiddelaars waren - zelfs na een tweede poging - niet telefonisch bereikbaar of gaven aan niet (meer) te bemiddelen in huurwoningen van particuliere verhuurders.

2. Werkomschrijving

De mystery calls zijn uitgevoerd door een acteur. De acteur werkte met een fictieve Nederlands klinkende mannennaam. Ter voorbereiding op de gesprekken is de acteur uitgebreid geïnstrueerd over de manier waarop hij het gesprek moet voeren en hoe hij kan reageren in verschillende scenario's. Ook is de acteur geïnformeerd over zijn verhuurdersprofiel, de fictieve woning en de reden van verhuur van deze woning.

Gespreksleidraad

Elke mystery call verloopt ongeveer op dezelfde manier. De gesprekken beginnen met een introductie waarin de acteur zichzelf als verhuurder voorstelt. De verhuurder vertelt dat hij gaat verhuizen naar de woning van zijn vriendin en daarom zijn eigen woning wil verhuren. De verhuurder geeft aan dat hij graag wil samenwerken met een verhuurbemiddelaar, maar benadrukt dat hij met dit gesprek eerst vrijblijvende informatie wil inwinnen over de werkwijze en de kosten van de bemiddelaar. Vervolgens verloopt het gesprek op natuurlijke wijze, waarbij de acteur specifieke informatie biedt over de fictieve woning, zoals plaats, type woning, en de prijs die hij in gedachten heeft indien de verhuurbemiddelaar hier specifiek naar vroeg. Na wat algemene vragen te hebben gesteld en te hebben geïnvesteerd in het vertrouwen van de gebelde bemiddelaar, stelt de verhuurder de 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?" Hierna luistert de acteur naar het antwoord van de verhuurbemiddelaar en stelt wanneer nodig een of meerdere verduidelijkende of bevestigende vragen. Hierna wordt het gesprek vriendelijk afgerond en geeft de verhuurder aan te moeten nadenken over de samenwerking en erop terug te komen.

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.[8] De manier waarop de acteurs hun discriminerende verzoek inleiden, namelijk de negatieve ervaringen van vrienden, is gebaseerd op het mechanisme van 'statistische' ofwel 'risicovermijdende discriminatie'. Hierbij wordt gediscrimineerd vanwege een risico-inschatting waarbij mensen uit bepaalde groepen als een hoger risico op een negatieve ervaring worden ingeschat op basis van stereotypen.

Script

Tijdens de gesprekken is een gestandaardiseerd script gebruikt om de gesprekken zoveel mogelijk op dezelfde manier te laten verlopen. Het volledige script is te vinden in bijlage 1. Het script is opgesteld op basis van eerder onderzoek. Hoewel de acteur probeert 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 vier fictieve Eindhovense adressen gebruikt. De acteur had per adres informatie over de kenmerken van het appartement, op basis waarvan hij eventuele vragen van de verhuurbemiddelaar kon beantwoorden. Daarnaast had hij een e-mailadres en een telefoonnummer dat hij desgevraagd met een verhuurbemiddelaar kon delen.

[8] In 2022 hebben onderzoekers van het 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 in dit onderzoek niet standaard gebruikt.

3. Mystery calls: resultaten

Alle mystery calls zijn opgenomen, getranscribeerd en geanalyseerd. In dit hoofdstuk beschrijven we eerst de uitkomsten van de kwantitatieve analyse. We vergelijken de uitkomsten met eerder onderzoek in Eindhoven en op landelijk niveau. Vervolgens presenteren we de resultaten van de kwalitatieve analyse.

1. Kwantitatieve analyse

Aan iedere mystery call is een code toegewezen op basis van het antwoord dat de verhuurbemiddelaar geeft op de discriminerende vraag van de verhuurder. Daarbij is een codering toegepast met zes verschillende codes, die gebaseerd zijn op eerder onderzoek.[9] Deze codes staan in onderstaande tabel beschreven. De reacties zijn door twee onderzoekers gecodeerd om subjectiviteit bij het toekennen van de codes zoveel mogelijk uit te sluiten. De codes kunnen verwerkt worden tot een kwantitatief resultaat, waarbij inzicht wordt gegeven in de percentages per code. In de volgende paragraaf worden de resultaten beschreven.

Tabel 1. 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 verhuurbemiddelaars 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 verhuurbemiddelaars 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 verhuurbemiddelaars 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 verhuurbemiddelaars die voorstelden om een lijst van huurkandidaten samen te stellen waaruit de eigenaar vervolgens een geschikte huurder zou kunnen selecteren. Deze

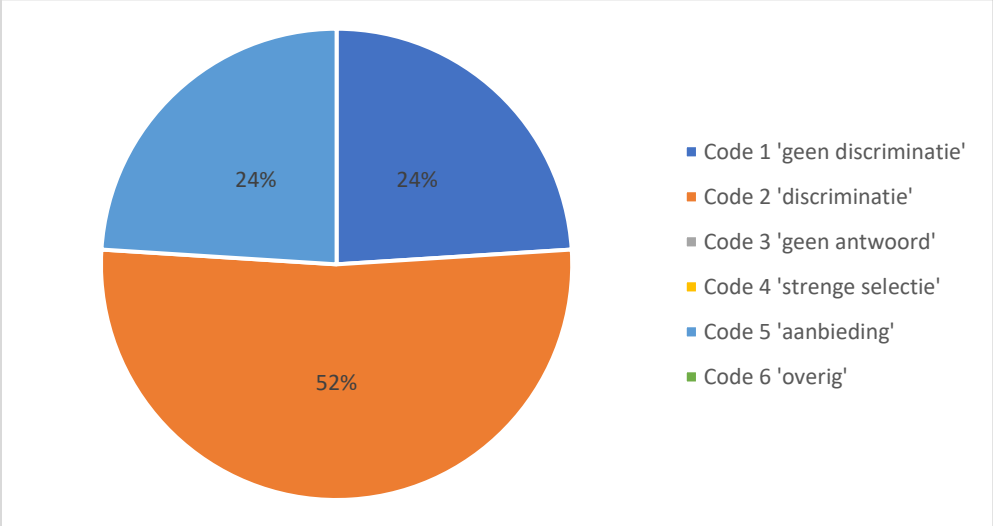
[9] De eerste vijf codes zijn opgesteld door Verstaete, J. en Verhaeghe, P.P. (2019). Ethnic discrimination upon request? Real estate agents’ strategies for discriminatory questions of clients. Journal of Housing and the Built Environment, 35: 703–721 (2020). De zesde code is in 2022 toegevoegd door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

	bemiddelaars 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 6	Binnen de categorie “overig” vallen de verhuurbemiddelaars van wie de reacties niet kunnen worden toegekend aan één van de vijf bovengenoemde codes.

Resultaten in percentages

Figuur 1 geeft op basis van 25 geslaagde mystery calls weer in hoeverre Eindhovense verhuurbemiddelaars bereid waren om mee te werken aan een discriminerend verzoek van een potentiële klant, een verhuurder. Van de gebelde verhuurbemiddelaars gaven 6 bemiddelaars (24%) aan niet te willen meewerken aan het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder (code 1). Meer dan de helft van de bemiddelaars (13), namelijk 56%, stemde ermee in te discrimineren door mensen met een migratieachtergrond uit te sluiten (code 2). Bij 6 van de gesprekken (24%) benadrukte de verhuurbemiddelaar 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). In dit onderzoek gaven de verhuurbemiddelaars geen antwoorden die te categoriseren zijn onder code 3, code 4 en code 6, zie tabel 1 voor de codebeschrijving.

Figuur 1. Resultaten mystery calls in percentages in 2024

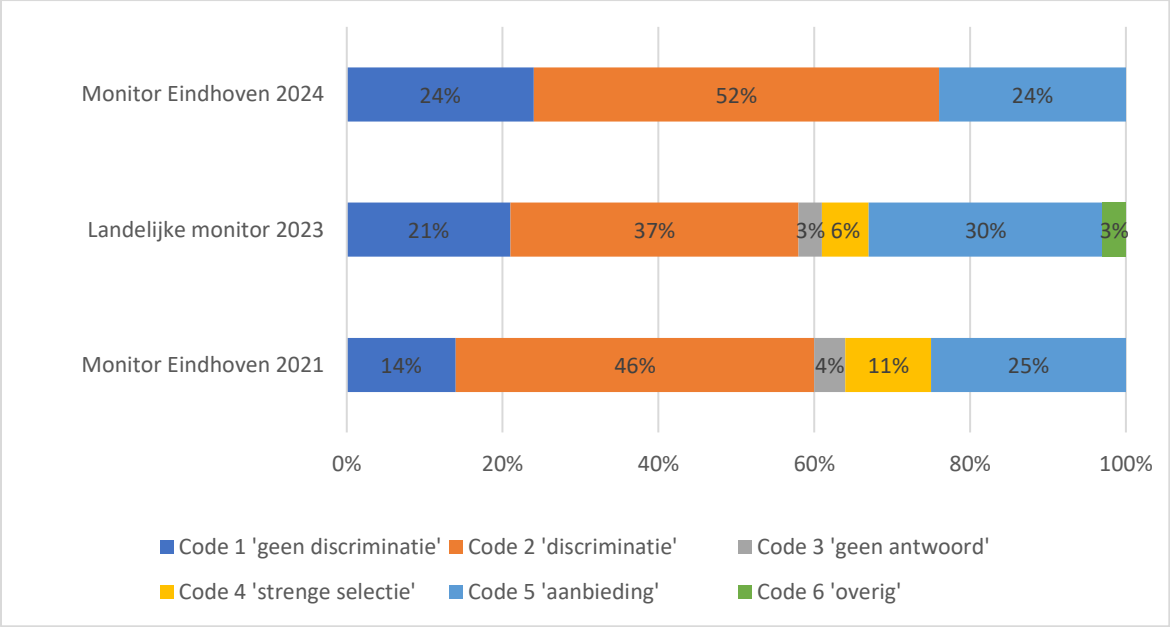


In figuur 2 zijn de uitkomsten van de mystery calls van het onderzoek in Eindhoven uit 2021 en het landelijk onderzoek uit 2023 weergegeven. In vergelijking met het onderzoek dat in

Eindhoven is uitgevoerd in 2021[10], is het percentage verhuurbemiddelaars dat weigert mee te werken aan een discriminerend verzoek gestegen (24% in vergelijking met 14%). Tegelijkertijd is ook het percentage bemiddelaars dat instemt met het discriminerende verzoek hoger (52% in vergelijking met 46%). Bij het percentage verhuurbemiddelaars dat de keuze bij de fictieve verhuurder legt, maar daarmee indirect bereid is om mee te werken aan een discriminerend verzoek, is een kleine daling te zien (24% in vergelijking met 25%). Zoals eerder benoemd, is er door de verhuurbemiddelaars minder gevarieerd geantwoord op het verzoek, waardoor aan de antwoorden maar 3 van de 6 codes zijn toegekend.

Wanneer we de uitkomsten van de mystery calls vergelijken met het landelijk onderzoek uit 2023, zien we dat het percentage verhuurbemiddelaars dat het discriminerende verzoek van de fictieve huurder weigert iets hoger ligt (24% in vergelijking met 21%). Het percentage bemiddelaars dat instemt met het discriminerende verzoek is opvallend hoger (52% in vergelijking met 37%). Het percentage verhuurbemiddelaars dat de definitieve keuze bij de verhuurder neerlegt is lager (24% in vergelijking met 30%).

Figuur 2. Resultaten mystery calls in percentages 2021, 2023 en 2024



Ondanks de verschillen in percentages met de eerdere onderzoeken is in Eindhoven dezelfde trend zichtbaar als op landelijk niveau.[11] Het aantal verhuurbemiddelaars dat weigert om mee te werken aan een discriminerend verzoek neemt toe. Daarnaast stijgt het aantal

[10] Fiere, B., Koene, M. en Hoogenbosch, A. (2021) "Ik mag het niet zeggen, maar natuurlijk, dat kan" Discriminatie bij woningverhuur: resultaten mystery calls en correspondentietesten in Eindhoven. Eindhoven: RADAR.

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

verhuurbemiddelaars dat aangeeft wel bereid te zijn hieraan mee te werken. Het aantal bemiddelaars dat bereid is om indirect mee te werken neemt af. Hier kunnen echter geen directe conclusies aan verbonden worden, vanwege het relatief kleine aantal telefoongesprekken.

Woontafels en workshops

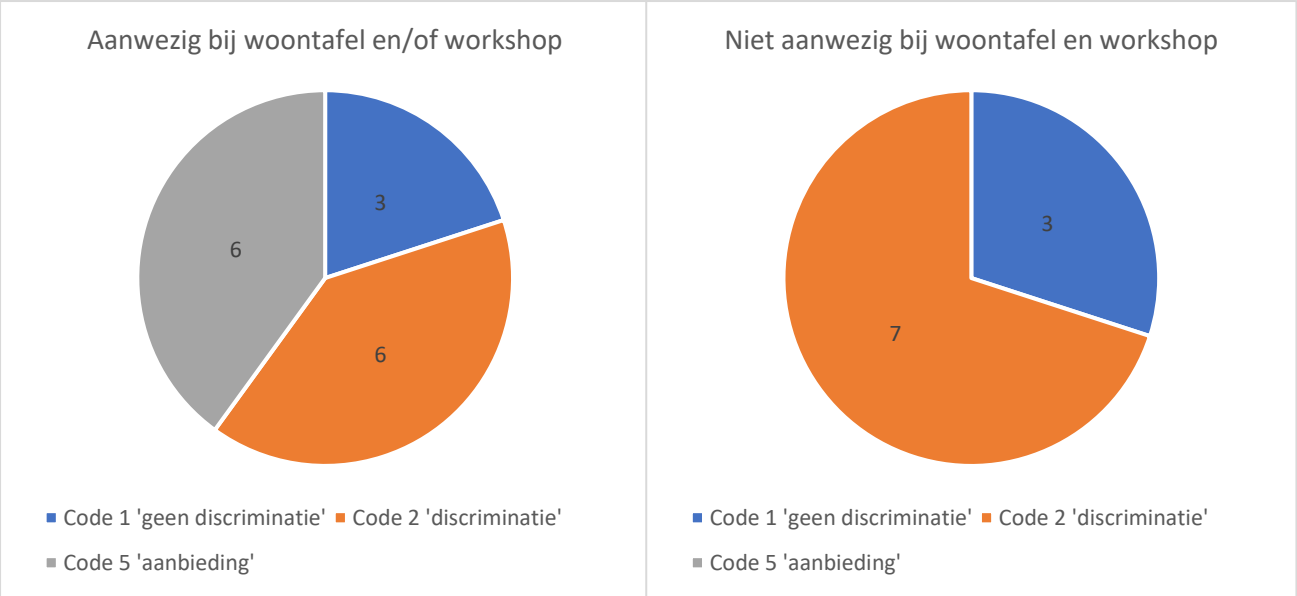
In 2023 organiseerde RADAR een woontafel en workshop voor verhuurders en verhuurbemiddelaars. Tijdens de woontafel werden de resultaten van het onderzoek naar woningmarktdiscriminatie in Eindhoven uit 2021[12] gepresenteerd. Ook werd de Wet goed verhuurderschap geïntroduceerd, waarbij is uitgelegd hoe deze discriminatie en intimidatie op de woningmarkt tegengaat en wat dit betekent voor verhuurders en verhuurbemiddelaars. Verder was er aandacht voor de aanpak van brancheorganisaties tegen discriminatie op de woningmarkt. Van de gebelde verhuurbemiddelaars in het onderzoek waren er 13 aanwezig bij deze woontafel.

De workshop deskundigheidsbevordering is georganiseerd ter ondersteuning van de Wet goed verhuurderschap. Er is uitgelegd wat discriminatie is en hoe dit zich uit in verschillende vormen. Ook kregen verhuurbemiddelaars handvatten mee hoe ze moeten reageren op discriminatoire verzoeken en er was ruimte voor verhuurders en verhuurbemiddelaars om een casus in te brengen. Zes bemiddelaars die een mystery call ontvingen hebben deelgenomen aan deze workshop.

Van de 25 verhuurbemiddelaars die in een mystery call zijn gesproken, waren er in totaal 15 aanwezig bij de woontafel en/of de workshop. Daarvan hebben er 3 in de mystery call het discriminerende verzoek van de fictieve huurder geweigerd (code 1), hebben er 6 bemiddelaars ingestemd met het discriminerende verzoek (code 2) en de andere 6 hebben de definitieve keuze bij de verhuurder neergelegd (code 5). Van de 10 bemiddelaars die niet deelnamen aan de workshop en de woontafel, weigerden eveneens 3 mee te werken aan het discriminerende verzoek. De overige 7 bemiddelaars stemden in met het discriminerende verzoek.

[12] Fiere, B., Koene, M. en Hoogenbosch, A. (2021) “Ik mag het niet zeggen, maar natuurlijk, dat kan” Discriminatie bij woningverhuur: resultaten mystery calls en correspondentietesten in Eindhoven. Eindhoven: RADAR.

Figuur 3. Resultaten mystery calls uitgesplitst naar verhuurbemiddelaars die wel en niet aanwezig waren bij workshop en/of woontafel



Verhuurbemiddelaars kunnen om verschillende redenen direct of indirect instemmen met het discriminerende verzoek van de fictieve huurder. Een reden kan zijn dat bemiddelaars niet goed op de hoogte zijn van de wetten en regels rondom discriminatie bij woningverhuur. Tijdens de woontafel en de workshop werd kennis gedeeld over discriminatie bij woningverhuur en de Wet goed verhuurderschap. Daarom is de verwachting dat verhuurbemiddelaars die aanwezig waren bij een woontafel en/of workshop minder geneigd zijn in te stemmen met het discriminerende verzoek. Dit is echter niet terug te zien in de resultaten. Van de bemiddelaars die aanwezig waren bij de woontafel en/of workshop was het grootste deel bereid om direct of indirect mee te werken aan een discriminerend verzoek. Vanwege het kleine aantal bemiddelaars per groep (wel of niet aanwezig), kunnen we aan deze uitkomst geen verdere conclusies verbinden.

Brancheverenigingen

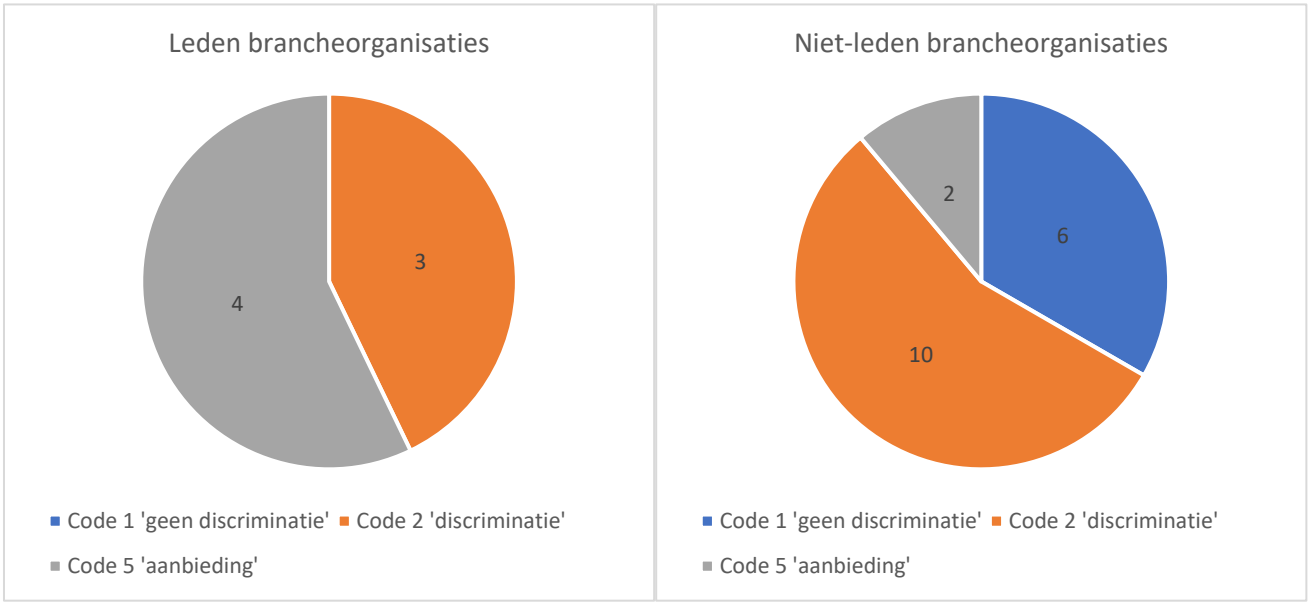
In de periode dat de mystery calls werden uitgevoerd, waren 7 van de 25 verhuurbemiddelaars aangesloten bij een van de brancheorganisaties[13]. Deze brancheorganisaties communiceren op hun websites aandacht te hebben voor discriminatie bij woningverhuur. Ook zetten de brancheorganisaties zich actief in voor gelijke kansen en het tegengaan van discriminatie op de woningmarkt. Dit doen ze door middel van het agenderen van het thema in nieuwsbrieven en tijdens bijeenkomsten. Ook bieden zij (verplichte) educatie aan hun leden.[14] Een

[13] Deze informatie is gebaseerd op de websites van alle gebelde verhuurbemiddelaars. Bij 7 van hen staat op de website vermeld dat zij lid zijn van een brancheorganisatie.
[14] https://www.vbomakelaar.nl/actualiteiten/discriminatie-verhuurmarkt en https://www.nvm.nl/nieuws/2022/strijd-tegen-discriminatie (Geraadpleegd op 28-05-2024)

brancheorganisatie verwijst op de website zelfs door naar discriminatie.nl, zodat mensen die het vermoeden hebben te zijn gediscrimineerd bij het vinden van een woning een melding kunnen doen bij het discriminatiemeldpunt.[15]

Omdat brancheorganisaties op allerlei manieren bezig zijn met de preventie van discriminatie bij woningverhuur, is de verwachting dat aangesloten verhuurbemiddelaars zich bewust zijn van discriminatie en uitsluiting en hier dus niet aan meewerken. Het is daarom opvallend dat de aangesloten bemiddelaars allen direct of indirect het discriminerende verzoek van de fictieve huurder willen faciliteren. Van de 7 verhuurbemiddelaars hebben namelijk 3 bemiddelaars direct ingestemd met het discriminerende verzoek. De overige 4 bemiddelaars gingen niet direct in op het discriminerende verzoek, maar legden de uiteindelijke beslissing voor een huurder bij de fictieve verhuurder neer.

Figuur 4. Resultaten mystery calls uitgesplitst naar leden en niet-leden van brancheorganisaties



[15] https://www.vastgoedpro.nl/discriminatie (Geraadpleegd op 28-05-2024)

2. Kwalitatieve analyse

In deze paragraaf gaan we in op de antwoorden van de verhuurbemiddelaars en beschrijven we de resultaten uit de kwalitatieve analyse. Wij proberen de resultaten zo concreet mogelijk te maken door voorbeelden te delen in de vorm van citaten van verhuurbemiddelaars.

"Gelijke mensen, gelijke kansen"

Van de 25 verhuurbemiddelaars hebben 6 bemiddelaars aangegeven niet mee te werken aan het verzoek om niet aan 'buitenlanders' te verhuren. Zij benoemen nadrukkelijk dat het verzoek discriminerend is. Ook geven de verhuurbemiddelaars stellig antwoord en benoemen dat het uitsluiten van mensen voor hen geen optie is en dat afkomst niet bepaalt of iemand een goede huurder is. Een van hen antwoordde bijvoorbeeld: *"Kijk, wij mogen niet discrimineren, dus dat gaan we ook zeker niet doen. Wij gaan de woning adverteren en wij gaan vervolgens kijken wat wij de meest geschikte kandidaat vinden voor de woning. Dat zal altijd in overleg met de verhuurder zijn. Maar dat is afhankelijk van de kwaliteit van de kandidaten, niet van de afkomst."*

De helft van deze bemiddelaars (3) benoemt ook dat er wet- en regelgeving is waar zij zich aan moeten houden. Zo legde een van hen uit: "*Nou ja, wettelijk is dat niet mogelijk, nee. Je kunt niet stellen dat een woning wel of niet verhuurd zou mogen worden aan iemand. Dat is toch vanwege de discriminatiewet en de Wet goed verhuurderschap hedendaags niet mogelijk en daar wordt ook wel echt streng op gecontroleerd, dus daaraan zouden wij helaas geen medewerking kunnen bieden op zo'n wijze."*

"Ja, tuurlijk"

Meer dan de helft (13) van de in totaal 25 gebelde verhuurbemiddelaars was bereid mee te werken aan het discriminerende verzoek. Ze benadrukken, vaak zonder enige twijfel, dat de verhuurder zelf bepaalt aan wie hij verhuurt en dat ze dus rekening houden met hun voorkeuren. Zo luidden hun reacties bijvoorbeeld: "*Ja tuurlijk, uiteindelijk bepalen jullie zelf wie het mag gaan huren"* en "*Nou goed, als je zegt ik wil die en die, dat soort personen niet. Ja, dan gaan we die niet selecteren in het verhuurproces."*

Ook zijn er bemiddelaars die aangeven het verzoek te begrijpen en dat zij bepaalde groepen zelf ook niet als huurder willen. Een bemiddelaar antwoordde: "*Jazeker, want wij hebben ook inderdaad bepaalde doelgroepen die we liever niet als huurder hebben inderdaad. Daar houden we zeker rekening mee, dat klopt."*

Van de 13 verhuurbemiddelaars lijken 4 zich ervan bewust te zijn dat het verzoek discriminerend en uitsluitend is. Een bemiddelaar gaf bijvoorbeeld aan: "*Ja, ja dat kan. We kunnen dat niet op de website erbij vermelden, maar daar kunnen wij wel op screenen."*

Een andere verhuurbemiddelaar zegt: "*Ja tuurlijk, tuurlijk. Kijk dat mag officieel niet, hè? Want dat noemen ze discriminatie in Nederland. Maar op het moment dat kijk, dat is hetzelfde als*

dat ik tegen jou zeg, van ja, er mag geen donker iemand in mijn appartement. Dan zijn we aan het discrimineren, hè? Of, al zou ik zeggen, er mag geen vrouwvolk in, alleen manvolk, ja, dan vinden ze het eigenlijk al niet helemaal leuk. Maar als wij het weten, dan selecteren we daar de kandidaten gewoon op en hoeft verder niemand te weten, hè, dus dan kunnen we altijd kijken."

Ondanks dat deze verhuurbemiddelaars op de hoogte zijn van de wet- en regelgeving en erkennen dat het uitsluiten van kandidaten op grond van afkomst discriminatie is, weerhoudt dat hen niet om in te stemmen met het verzoek. Echter, ze benoemen wel dat ze deze werkwijze niet openbaar kunnen maken en dit daarom voor de huurder discreet achter de schermen te willen regelen en faciliteren.

Naast instemmen met het discriminerende verzoek, vervolgen 4 bemiddelaars het gesprek door onderscheid te maken tussen 'buitenlanders' en expats, waarbij die laatste wel als interessante doelgroep wordt gepresenteerd om aan te verhuren. Een verhuurbemiddelaar geeft bijvoorbeeld aan: "*Nou, het ligt eraan. Het ligt eraan wat voor buitenlanders. Ik heb namelijk ooit een appartement in beheer, dat heb ik al heel lang in beheer en daar heb ik alleen maar expats in gehad."*

Vier verhuurbemiddelaars benoemen de nadelen en risico's die gepaard gaan met verhuren aan bepaalde groepen. Zij zeggen bijvoorbeeld: "*Maar ja, dat weet ik natuurlijk niet van tevoren. Hoe schoon iemand is. Al weet ik wel dat bijvoorbeeld Indiërs en Chinezen, ja, bij voorbaat wel ellende zijn."* Of: "*Kijk, natuurlijk is het zo dat als je zou gaan verhuren aan Polen, Roemenen, Joegoslaven noem het maar op, dus alles wat een beetje uit het Oostblok komt, dat heeft een verhoogd risico ten aanzien van de continuïteit van betalingen en een verhoogd risico ten aanzien van het gebruik."*

Op deze manier worden vooroordelen over en individuele ervaringen met huurders met een bepaalde culturele achtergrond gebruikt om te generaliseren. Deze worden gepresenteerd als logische en legitieme redenen om een bepaalde groep wel of niet te weren. Niet alleen houdt dit negatieve beeldvorming van bepaalde groepen in stand, maar het werkt ook discriminatie in de hand.

"Dat is aan jullie"

Zes van de 25 verhuurbemiddelaars gaan niet direct in op het discriminerende verzoek en legden de uiteindelijke beslissing voor een huurder bij de fictieve verhuurder neer. Deze bemiddelaars vermelden dat zij zelf niemand kunnen uitsluiten, maar dat de verhuurder wel vrij is om zelf een huurder te selecteren. Ze reageren bijvoorbeeld met: "*Ja, jullie kunnen uiteindelijk de doorslaggevende keuze maken wie de woning mag gaan huren."*

Van deze 6 verhuurbemiddelaars laten 4 bemiddelaars uit hun reactie blijken dat ze zich ervan bewust zijn dat dit een discriminerend verzoek is. De verhuurbemiddelaars benoemen dat afkomst niet valt onder de selectiecriteria bij woningverhuur. In deze gevallen reageerden de

verhuurbemiddelaars als volgt op de vraag of zij 'buitenlanders' konden uitsluiten: "*Inkomen is natuurlijk iets wezenlijks hè? Daar kun je echt op toetsen, want iemand moet wel voldoende inkomen hebben om de huur veilig te kunnen stellen. Daar is ook gewoon een vuistregel voor. Ik kan niet op afkomst selecteren, natuurlijk. Dat spreekt voor zich.*"

Een bemiddelaar benoemt ook de Wet goed verhuurderschap: "*Zeker. Ja kijk, er is een wet hè. Dat betekent goed verhuurderschap. Dat betekent eigenlijk dat je niet zomaar mag discrimineren. Uiteindelijk hè, verhuur is een open markt. Dat betekent dat je als verhuurder zelf mag kiezen wie daar gaat wonen uiteindelijk. Dus als jij zegt van hé, ik heb een voorkeur voor andere type kandidaten, ja, uiteindelijk is dat afhankelijk van de verhuurder.*"

Ondanks dat deze verhuurbemiddelaars op de hoogte zijn van het feit dat het verzoek discriminerend is, beperken zij zich in hun antwoord tot het feit dat zij, in hun rol als bemiddelaar, niet mogen discrimineren of uitsluiten. De verhuurbemiddelaars benadrukken dat de fictieve verhuurder wel kan kiezen wij die wil, zonder de verhuurder erop te wijzen dat discrimineren ook voor verhuurders verboden is.

Expats

Zoals in het vorige onderzoek ook naar voren kwam, richten veel verhuurbemiddelaars zich deels of voornamelijk op de groep van expats. Het klantenbestand van sommige verhuurbemiddelaars bestaat zelfs voor 90% uit expats. Bemiddelaars benoemen zelf dat ze veel huurders hebben die expats zijn of kaarten dit aan wanneer de fictieve huurder hen het discriminerende verzoek voorlegt. Hierbij maken verhuurbemiddelaars onderscheid tussen huurders waarbij expats als geschikte en gewenste huurders worden gepresenteerd, maar andere 'buitenlandse' huurders niet. Zo vraagt een bemiddelaar bijvoorbeeld: "*Kan je aangeven, met welke buitenlanders? Want het is natuurlijk een enorm aantal verschillende buitenlanders die naar Nederland komen en die a. heel goed zijn voor hun geld en b. ook heel erg goed weten hoe ze hun woning netjes en goed moeten onderhouden.*"

Verschillende verhuurbemiddelaars geven de voorkeur aan expats als huurders vanwege hun economische positie. Tijdens de mystery calls benoemen bemiddelaars dat expats hoogopgeleid zijn en bij hoog aangeschreven bedrijven werken. Deze combinatie maakt volgens hen dat ze goede huurders zijn die tijdig de huur betalen en het huis schoon en netjes houden: "*Er zijn heel veel van ASML en van aanverwante bedrijven die willen huren. Dat zijn altijd hele goede huurders want die hebben een topsalaris.*" Ook benoemen verhuurbemiddelaars dat expats meer verdienen dan de gemiddelde Nederlander. Zo beschrijft een bemiddelaar dat expats daarom vaker aan de inkomenseisen voldoen: "*Ja, noem het even een marge, maar wij zeggen bijvoorbeeld als wij een appartement voor 1000 per maand online aanbieden dan hebben wij de regel dat een huurder 3 keer de maandprijs bruto moet verdienen om voor dat appartement in aanmerking te komen zodat je gewoon zeker weet dat ze voldoende verdienen. En dan moet ik ook heel eerlijk zeggen, dat is niks ten nadele van het salaris dat wij als Nederlanders verdienen. Maar als je kijkt wat een expat gemiddeld bij*

ASML bijvoorbeeld verdient, dan kunnen die mensen veel makkelijker een huurprijs betalen dan de gemiddelde Nederlander."

Een ander voordeel dat in een van de calls wordt genoemd is dat expats vaak tijdelijk huren in tegenstelling tot Nederlandse huurders: "*Op het moment dat je er expats inzet, dan blijven die doorgaans geen jaren huren zoals vaak met Nederlandse mensen, hè? Dus het is niet dat die oneindig in de woning blijven zitten, maar vaak besluiten die – als ze inderdaad in Nederland blijven – om zelf een woning te gaan kopen."*

Selecteren op niet-objectieve criteria

Volgens de Wet goed verhuurderschap dient de selectie van een potentiële huurder te gebeuren aan de hand van relevante en objectieve selectiecriteria. De verhuurbemiddelaars benoemen tijdens de mystery calls objectieve criteria waarop zij een huurder selecteren, zoals inkomen en gezinssamenstelling. Echter, verhuurbemiddelaars benoemen ook niet-objectieve criteria. Zo benadrukken 5 bemiddelaars dat het hebben van een 'goed gevoel' belangrijk is bij het kiezen van een huurder. Verhuurbemiddelaars zeggen bijvoorbeeld: "*Uiteindelijk gaat het erom dat jij als verhuurder gewoon een megagoed gevoel hebt bij de huurder."*

Verhuurbemiddelaars laten zichzelf ook door hun gevoel leiden. Zo zegt een bemiddelaar: *"Ik bedoel maar, dan mag het op papier wel kloppen, maar mijn gevoel klopte niet, dus dan blijf ik ook gewoon wel bij mijn gevoel. Als ik toch zo'n gevoel heb, dan ja, moeten we het ook gewoon niet doen."*

Niet alleen is een 'goed gevoel' objectief gezien geen selectiegrond in woningverhuur, ook is het een subjectief criterium. Wanneer dit wordt meegenomen in de afweging kunnen hier vooroordelen aan ten grondslag liggen.

Naast een 'goed gevoel' benoemen 3 verhuurbemiddelaars de werkgever en het opleidingsniveau als een indicator bij de keuze voor een geschikte huurder. Bemiddelaars zeggen bijvoorbeeld: "*Als je gaat kijken naar hoogopgeleide mensen met een goede baan bij een internationaal bedrijf als ASML, Phillips of een van de andere grote bedrijven die actief zijn op de High Tech Campus in Eindhoven, nou dan hoef je je op dat punt niet zo heel veel zorgen te maken."* En: "*Dus alle kandidaten worden sowieso al vooraf gescreend voordat ze een bezichtiging kunnen gaan plannen. Dat is natuurlijk op basis van inkomen en werkgevers hè."*

Voor eerlijke woningverhuur is het belangrijk dat verhuurbemiddelaars een heldere en transparante selectieprocedure hanteren en objectieve selectiecriteria gebruiken. Wanneer bemiddelaars en verhuurders ook op subjectieve criteria selecteren, kunnen huurders die wel in aanmerking zouden komen voor de woning toch geweigerd worden. Dit schaadt de kansengelijkheid.

4. Conclusie

In dit onderzoek naar discriminatie bij woningverhuur in Eindhoven zijn 25 mystery calls uitgevoerd. De resultaten laten zien dat 24% van de verhuurbemiddelaars niet bereid is om mee te werken aan het discriminerende verzoek om niet te verhuren aan 'buitenlanders'. Deze verhuurbemiddelaars benadrukten dat zij alle kandidaten gelijk behandelen en geen mensen uitsluiten vanwege hun afkomst. In vergelijking met eerder onderzoek in Eindhoven is dit percentage gestegen. Tegelijkertijd was meer dan de helft van de verhuurbemiddelaars (52%) wél bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder. Het grootste deel deed dit zonder bezwaren uit te spreken. Ook dit percentage ligt hoger dan in 2021. Daarnaast benadrukte 24% van de verhuurbemiddelaars 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. De resultaten liggen in lijn met landelijk onderzoek, waaruit blijkt dat zowel het aantal verhuurbemiddelaars dat weigert om mee te werken aan een discriminerend verzoek als het aantal bemiddelaars dat instemt, toeneemt.

In totaal stemde 76% van de verhuurbemiddelaars direct of indirect in met het discriminerende verzoek om niet aan 'buitenlanders' te verhuren. Hiervan liet een derde 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. Toch weerhoudt dit hen er niet van discriminatie mogelijk te maken. Ook is het opmerkelijk dat meer dan een kwart van de gesproken verhuurbemiddelaars aangesloten is bij een branchevereniging, maar wel direct of indirect instemt met het discriminerende verzoek. Verder blijkt dat sommige verhuurbemiddelaars die aanwezig waren bij de woontafel en workshop over discriminatie bij woningverhuur, toch bereid waren direct of indirect het discriminerende verzoek te faciliteren. Dit laat zien dat het nodig blijft om aandacht te besteden aan discriminatie op de woningmarkt.

In de mystery calls maken verhuurbemiddelaars onderscheid tussen verschillende soorten 'buitenlanders', waarbij sommige expats worden gezien als aantrekkelijke doelgroep om aan te verhuren. Deze voorkeur blijkt voornamelijk voort te komen uit bepaalde vooroordelen en stereotiepe beelden die over mensen uit bepaalde landen bestaan. Dit kan bewust of onbewust leiden tot een kleinere kans op het krijgen van een huurwoning, ofwel discriminatie, van niet-expats. Tot slot blijkt dat verhuurbemiddelaars niet altijd objectieve selectiecriteria gebruiken, die inmiddels verplicht zijn gesteld in de Wet goed verhuurderschap. Dit kan leiden tot subjectieve oordeelsvorming en daarmee tot ongelijke behandeling en discriminatie van kandidaat-huurders.

Bijlage 1: Script mystery calls

TESTER:	Goeiedag, u spreekt met [*voornaam + evt. achternaam*]. Ik heb een appartement in <buurt>, maar ga binnenkort verhuizen naar het huis van mijn nieuwe vriend(in). Ik zou mijn appartement daarom graag verhuren. Het gaat om een appartement met twee slaapkamers en ik dacht aan een huurprijs van 1100 euro per maand. Ik weet echter weinig van de huurwetgeving af en zou daarom met een verhuurbemiddelaar 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.
VERHUURBEMIDDELAAR:	*Antwoord gegeven door de verhuurbemiddelaar.* *De tester luistert dan eerst naar de uitleg van de verhuurbemiddelaar. De tester klinkt geïnteresseerd en stelt eventueel een aantal korte bijvragen ter informatie.*
TESTER:	Oké, 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. Zou het daarom mogelijk zijn om niet te verhuren aan van die buitenlanders? Vrienden van mij hebben daar slechte ervaringen mee gehad.
VERHUURBEMIDDELAAR:	*Antwoord gegeven door de verhuurbemiddelaar.*
TESTER:	Oké, 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.