

Monitor discriminatie bij woningverhuur in de gemeente Rotterdam 2025



vóór gelijke behandeling
tegen discriminatie

Dit rapport is geschreven in opdracht van de Gemeente Rotterdam

Auteurs

Bauke Fiere
Noura Oul Fakir
Dave Bekkering

Met dank aan Naomi Slooter, Juliette Bonneur, Zoë Koch, Fattana Mirzada en Floor de Haas

Rotterdam, november 2025

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Samenvatting	5
1 Inleiding	8
2 Achtergrond	9
1. Wetgeving discriminatie bij woningverhuur	9
2. De context van woningverhuur	10
3 Methodologie	11
4 Correspondentietesten.....	13
1. Aanpak.....	13
2. Analyse	14
3. Resultaten.....	15
4. Conclusie	20
5 Mystery calls	21
1. Selectie van verhuurbemiddelaars.....	21
2. Werkomschrijving.....	21
3. Kwantitatieve analyse	22
4. Kwalitatieve analyse	26
5. Conclusie	29
6 Advertentieteksten	30
1. Checklist	30
2. Screening advertenties op Pararius en Funda	30
3. Screening advertenties op Marktplaats en Facebook	33
4. Sturen van kennisgevingen	34
5. Conclusie	36
7 Analyse werkwijzen.....	38
1. Checklist	38
2. Conclusie	43
8 In gesprek met verhuurbemiddelaars	45
1. Aanpak.....	45
2. Bevindingen.....	45
3. Conclusie	49

8 Conclusie	51
Bijlage 1 Checklist discriminerende inhoud	53
Bijlage 2 Checklist werkwijze voorkomen woondiscriminatie.....	55
Bijlage 3 Codering bij correspondentietesten	57
Bijlage 4 Script mystery calls.....	58

Samenvatting

Het tegengaan van discriminatie bij woningverhuur is voor de gemeente Rotterdam een belangrijk thema waar de afgelopen jaren structureel in is geïnvesteerd, onder meer door monitoring en onderzoek. Dit rapport presenteert de uitkomsten van de vierde *Monitor discriminatie bij woningverhuur* in Rotterdam. De monitor bestaat dit jaar uit 5 onderdelen, namelijk; correspondentietesten, mystery calls, screening van advertentieteksten, analyse van werkwijzen tegen discriminatie en gesprekken met verhuurbemiddelaars.

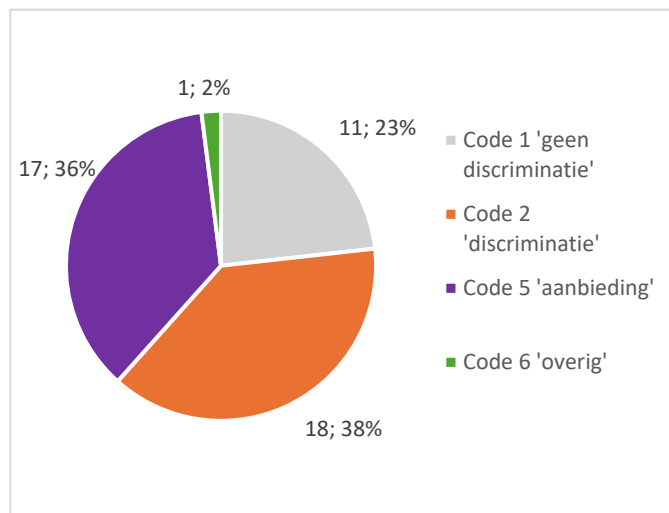
Correspondentietesten

Door middel van correspondentietesten onderzochten we of in Rotterdam sprake is van discriminatie op grond van etniciteit in de eerste fase van woningverhuur. Op 452 advertenties van huurwoningen reageerden we met een profiel met een Marokkaans klinkende naam en enkele uren later met een profiel met een Nederlands klinkende naam. De profielen met een Marokkaans klinkende naam worden iets minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging dan de profielen met een Nederlands klinkende naam. Dit geldt zowel voor mannen, waar het Marokkaanse profiel bij 4,9% van de advertenties een uitnodiging voor een bezichtiging ontving en het Nederlandse profiel bij 5,3% van de advertenties, als voor vrouwen (5,8% versus 7,2%). Wanneer we de mannelijke en vrouwelijke profielen samenvoegen, zien we dat in 14% van de advertenties alleen het profiel met de Nederlands klinkende naam een uitnodiging voor een bezichtiging ontvangt en het profiel met de Marokkaans klinkende naam niet. Dit noemen we de netto-discriminatiegraad. Vanwege het lage aantal uitnodigingen aan beide profielen heeft de statistische toets echter weinig kracht. We kunnen daardoor geen harde conclusie trekken over structurele ongelijke behandeling van mensen met een Marokkaans klinkende naam bij woningverhuur. Wel kunnen we spreken van een vermoeden van discriminatie van mensen met een Marokkaanse achtergrond, gezien het feit dat ook in de drie eerdere monitors een 'positieve' netto-discriminatiegraad werd gemeten.

In de afgelopen jaren is de uitnodigingskans om een woning te mogen bezichtigen voor alle profielen steeds verder afgenomen, mede vanwege de krapte op de woningmarkt. Dat maakt het lastiger om discriminatie in de eerste fase van woningverhuur te ontdekken. Op een groot deel van de advertenties ontvangen de profielen helemaal geen reactie (45%) of het bericht dat de bezichtiging al vol zit of de woning reeds verhuurd is (15%). In het grootste deel van de overige advertenties (ongeveer een derde) vragen woningaanbieders informatie aan kandidaat-huurders voordat zij kandidaten selecteren voor bezichtiging. In de correspondentietesten gaan we niet in op deze informatieverzoeken, omdat dit praktisch lastig uitvoerbaar is. Daardoor wordt voor een aanzienlijk aantal advertenties niet verder inzichtelijk of daar onderscheid wordt gemaakt op grond van etnische achtergrond.

Mystery calls

Naast de correspondentietesten voerden we 47 geslaagde mystery calls uit. Hiermee toetsen we in hoeverre verhuurbemiddelaars bereid zijn om mee te werken aan een discriminerend verzoek. Acteurs belden verhuurbemiddelaars in Rotterdam, deden zich voor als een potentiële klant en stelden in het telefoongesprek de vraag of het mogelijk is om niet aan buitenlanders, zoals Marokkanen, Turken en Polen te verhuren. Bijna een kwart (23%) van de verhuurbemiddelaars wees dit verzoek af. De afgelopen jaren lag het percentage verhuurbemiddelaars in deze groep tussen de 20 en 24%. Dit percentage is het afgelopen jaar niet verder



gestegen. Een grotere groep bemiddelaars (36%) gaf als antwoord niet op afkomst of nationaliteit te (willen of mogen) selecteren, maar benadrukte dat de verhuurder uiteindelijk de keuze maakt voor de huurder en maakte daarmee discriminatie door de eigenaar mogelijk. Deze groep is gegroeid ten opzichte van het vorige onderzoek, toen 22% van de verhuurbemiddelaars een dergelijk antwoord gaf. Het aantal verhuurbemiddelaars dat instemde met het discriminerende verzoek nam af van 43% naar 38%. Dit is echter nog wel de grootste groep.

Wij hebben vervolgens de uitkomsten van de mystery calls uitgesplitst tussen verhuurbemiddelaars die zijn aangesloten bij een branchevereniging (12) en verhuurbemiddelaars die geen lid zijn (35). De leden van brancheverenigingen wijzen vaker het discriminerende verzoek af dan niet-leden. Vanwege de kleine aantallen dient deze uitkomst met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

Mystery calls meten intentie en geen daadwerkelijk gedrag. Daardoor kunnen we aan de hand van mystery calls niet concluderen of en in welke mate er wordt gediscrimineerd op de huurwoningmarkt in Rotterdam. Wel geeft het grote aantal bemiddelaars dat direct of indirect wil meewerken aan een discriminerend verzoek een indicatie dat dit wel degelijk gebeurt. Daarnaast blijkt uit de mystery calls dat het voor sommige verhuurbemiddelaars niet ongewoon is om afkomst of nationaliteit als selectie criterium mee te wegen, bijvoorbeeld door bepaalde groepen expats weg te zetten als aantrekkelijke huurders. Ook blijkt uit de telefoongesprekken dat bij verschillende Rotterdamse verhuurbemiddelaars subjectieve criteria, zoals een 'klik' of 'goed gevoel', een rol spelen.

Advertenties

In deze monitor screenden we voor het eerst advertenties van huurwoningen op (mogelijk) discriminatoire inhoud. Ten behoeve van deze screening stelden wij eerst een checklist¹ op met daarin alle gronden waarop discriminatie bij woningverhuur kan plaatsvinden, inclusief enkele voorbeelden. Bij het screenen van de advertenties bleek dat wetgeving en jurisprudentie niet altijd zekerheid geven of er inderdaad sprake is van discriminatie. Daarom hebben wij veel advertenties waarin onderscheid werd gemaakt op één van de discriminatiegronden die van toepassing zijn op de woningmarkt gekwalificeerd als mogelijk discriminatoir (121) en slechts enkele advertenties (5) als discriminatoir.

We screenden in totaal 385 advertenties op Pararius en Funda. Bij 1 op de 3 advertenties troffen wij (mogelijk) discriminerende inhoud aan. Het grootste deel van deze advertenties (27% van het totaal) betrof mogelijke indirecte discriminatie op grond van handicap en/of chronische ziekte wanneer in de tekst stond dat huisdieren niet zijn toegestaan. In 8% van de advertenties was mogelijk sprake van indirecte discriminatie op grond van burgerlijke staat, grotendeels vanwege het uitsluiten van woningdelers. Een klein deel van de advertenties (2%) kwalificeerden we als (mogelijk) direct of indirect discriminatoir op grond van nationaliteit en/of ras. 1 aanbieder maakte mogelijk verboden onderscheid op grond van geslacht.

Daarnaast screenden we 200 advertenties op Marktplaats en Facebook. We troffen hier in 37% van de advertenties mogelijk discriminatoire inhoud aan. Deze advertenties betroffen veelal mogelijke discriminatie op grond van geslacht (24% van het totaal). De overige advertenties maakten mogelijk verboden onderscheid op grond van handicap en/of chronische ziekte (9%), nationaliteit en/of ras (7%), burgerlijke staat (2%) en levensovertuiging (1%). Op Marktplaats en Facebook wordt vaak onzelfstandige woonruimte aangeboden, waarbij soms ook de eigenaar in de woning woont. Het is momenteel juridisch gezien grijs gebied of in dergelijke situaties sprake is van discriminatie. Bij deze advertenties stuurden we om die reden geen kennisgevingen aan aanbieders. We stuurden wel kennisgevingen aan woningaanbieders met een advertentie op Pararius en Funda waarin (mogelijk) sprake was van woondiscriminatie. Wanneer we bij deze advertenties te weinig onderbouwing in de jurisprudentie vonden, hebben wij geen kennisgeving gestuurd. De kennisgevingen hadden als doel woningaanbieders

¹ De checklist is opgenomen als bijlage 1

bewust te maken van het feit dat bepaalde voorwaarden in hun advertenties (mogelijk) in strijd zijn met de wet.

Werkwijzen tegen discriminatie

Vanuit de Wet goed verhuurderschap zijn verhuurders en verhuurbemiddelaars verplicht om een heldere en transparante selectieprocedure te hanteren en daarin objectieve selectiecriteria te gebruiken. Zij moeten daarnaast beschikken over een werkwijze die gericht is op het voorkomen van woondiscriminatie. Deze werkwijze moet schriftelijk vastgelegd zijn en openbaar toegankelijk. In deze monitor hebben wij een concrete en praktische checklist² ontwikkeld die inzichtelijk maakt in welke mate de werkwijze van verhuurders en verhuurbemiddelaars tegen discriminatie voldoet aan de eisen uit de Wet goed verhuurderschap.

Wij hebben vervolgens bij 96 verhuurbemiddelaars die actief zijn in Rotterdam op hun website gezocht naar de werkwijzen tegen discriminatie. Deze vonden wij bij slechts 14 verhuurbemiddelaars (15%). De werkwijzen waren niet altijd even makkelijk te vinden op de websites. 11 van de gevonden werkwijzen waren (vrijwel) identiek en betroffen een door Pararius opgesteld protocol, soms met een kleine aanpassing. De werkwijzen beoordeelden we verder aan de hand van de checklist.

Uit de analyse van de bestudeerde werkwijzen tegen discriminatie van verhuurbemiddelaars blijkt dat de selectieprocedures nog onvoldoende transparant zijn. Vaak is niet duidelijk welke selectiecriteria precies worden gehanteerd, welke criteria doorslaggevend zijn of hoe de uiteindelijke keuze tussen kandidaat-huurders precies gemaakt wordt. De benoemde selectiecriteria zijn overwegend objectief, maar ook subjectieve criteria blijken een rol te spelen. Verder kunnen een aantal van de gebruikte selectiecriteria (indirect) discriminerend zijn op grond van handicap/chronische ziekte, geslacht, burgerlijke staat en nationaliteit of afkomst. Wanneer we kijken naar de uitwerking van de werkwijzen in de praktijk, zien we dat dit bij de helft van verhuurbemiddelaars niet volledig in overeenstemming is met de werkwijze op papier. Sommige verhuurbemiddelaars vragen, bijvoorbeeld in inschrijfformulieren, informatie die het mogelijk maakt om (indirect) onderscheid te kunnen maken op verschillende discriminatiegronden. Voorbeelden hiervan zijn de vraag naar geboorteplaats en geslacht of aanhef.

Gesprekken met verhuurbemiddelaars

Naar aanleiding van de uitkomsten van de verschillende onderdelen van de monitor, voerden we gesprekken met 7 verhuurbemiddelaars in Rotterdam. Het waren open en constructieve gesprekken waarin we de uitkomsten per onderdeel van de monitor over de betreffende bemiddelaar deelden. Alle verhuurbemiddelaars gaven aan wel eens discriminerende verzoeken van verhuurders te ontvangen. Verzoeken van eigenaren betreffen meestal het uitsluiten van groepen met een specifieke afkomst en soms de voorkeur voor een vrouwelijke student boven een mannelijke. De terugkoppeling van de reactie in de mystery call is voor sommige bemiddelaars aanleiding om discriminerende verzoeken (nogmaals) bij de medewerkers onder de aandacht te brengen.

Uit de gesprekken bleek verder dat nog niet alle verhuurbemiddelaars goed op de hoogte zijn van wat de Wet goed verhuurderschap in de praktijk van hen vraagt op het gebied van anti-discriminatie. Een meerderheid van de gesprekspartners was niet op de hoogte dat zij een werkwijze tegen discriminatie moeten hebben. Ook werd in de gesprekken duidelijk dat in de praktijk de selectieprocedures nog niet altijd voldoende objectief en transparant zijn ingericht. De gesprekken leken bij te dragen aan een stukje bewustwording. Daarnaast leken de gesprekspartners welwillend om naar aanleiding van het gesprek advertentieteksten en/of de werkwijze tegen discriminatie aan te passen.

² De checklist is opgenomen als bijlage 2

1 Inleiding

De gemeente Rotterdam zet zich al jaren in om discriminatie op de woningmarkt tegen te gaan. Zowel vanuit het domein Wonen als het domein Samenleven wordt beleid op dit thema gemaakt. Zo is de aanpak van woondiscriminatie onderdeel van de Rotterdamse Woonvisie³ en het actieplan Samenleven in een stad⁴. Eén van de pijlers van het Rotterdamse beleid is monitoring en onderzoek. De gemeente zet in op jaarlijks onderzoek om zicht te houden op de aard en omvang van discriminatie op de woningmarkt. De gemeente heeft RADAR gevraagd om dit onderzoek uit te voeren.

Ook landelijk is er de afgelopen jaren de nodige aandacht voor discriminatie op de woningmarkt. Uit de eerste *Monitor discriminatie bij woningverhuur* uit 2021 bleek dat er in Nederland sprake is van discriminatie op grond van etnische achtergrond bij woningverhuur.⁵ Mensen met een Poolse of Marokkaanse klinkende naam werden in dat onderzoek minder vaak uitgenodigd om een woning te bezichtigen dan mensen met een Nederlandse klinkende naam. Sindsdien wordt discriminatie bij woningverhuur regelmatig gemonitord op zowel landelijk als lokaal niveau.

Dit huidige onderzoek is alweer de vierde *Monitor discriminatie bij woningverhuur* in Rotterdam. Net als in vorige monitors zijn praktijktesten uitgevoerd om woondiscriminatie te onderzoeken. Uit gesprekken die we vorig jaar met verhuurbemiddelaars in verschillende gemeenten voerden, bleek dat zij niet altijd goed op de hoogte zijn op welke gronden wel en geen onderscheid gemaakt mag worden. We hebben daarom in overleg met de gemeente besloten een checklist⁶ te ontwikkelen die duidelijk moet maken welke vormen van onderscheid zijn toegestaan. Vervolgens hebben we advertentieteksten gescreend op mogelijk discriminerende inhoud. Daarnaast was er behoefte om 'een heldere en transparante selectieprocedure', zoals opgenomen in de Wet goed verhuurderschap, concreet te maken. Ook hiervoor stelden wij een checklist⁷ op. Daarmee analyseerden we de werkwijzen tegen discriminatie van verhuurbemiddelaars. Naar aanleiding van het onderzoek zijn we met verschillende verhuurbemiddelaars in gesprek gegaan. In dit rapport beschrijven we de aanpak en uitkomsten van zowel het onderzoek als de gesprekken.

Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 gaan we eerst in op de achtergrond van dit onderzoek. Daarin komen wetgeving over discriminatie bij woningverhuur en de context van de huidige woningmarkt aan bod. In hoofdstuk 3 leggen we de methodiek van correspondentietesten en mystery calls uit. Vervolgens beschrijven we in hoofdstuk 4 de aanpak en uitkomsten van de correspondentietesten. Hetzelfde doen we in hoofdstuk 5 voor de mystery calls. Vervolgens besteden we in hoofdstuk 6 aandacht aan advertentieteksten van huurwoningen. We behandelen de checklist die wij opstelden, de screening van advertenties op verschillende platforms en de kennisgevingen die we naar aanleiding daarvan stuurden. In hoofdstuk 7 komen de werkwijzen tegen discriminatie van verhuurbemiddelaars aan bod. Ook voor dit onderdeel ontwikkelden we een checklist, die we in het hoofdstuk toelichten. Het laatste hoofdstuk beschrijft de uitkomsten van de gesprekken die we naar aanleiding van het onderzoek voerden met verhuurbemiddelaars in Rotterdam. We sluiten het rapport af met een conclusie.

³ <https://www.rotterdam.nl/woonvisie>, geraadpleegd op 4-11-2025

⁴ <https://rotterdamraad.bestuurlijkeinformatie.nl/Document/View/ec2d7c3b-b106-46db-bc33-b291c2c9cef3>, geraadpleegd op 4-11-2025

⁵ Hoogenbosch, A. en Fiere, B. (2021). Gelijke kansen op een huurwoning in Nederland? *Monitor discriminatie bij woningverhuur*. Rotterdam: Art.1/RADAR.

⁶ Deze checklist is opgenomen als bijlage 1

⁷ Deze checklist is opgenomen als bijlage 2

2 Achtergrond

In dit hoofdstuk gaan we in op het onderwerp discriminatie bij woningverhuur. We lichten toe wat het inhoudt en we schetsen de context van de huidige woningmarkt in Nederland.

1. Wetgeving discriminatie bij woningverhuur

Discriminatie is het ongelijk behandelen van mensen op basis van persoonlijke kenmerken die er in die situatie niet toe doen. In artikel 1 van de Grondwet staat dat discriminatie verboden is. Dit artikel is verder uitgewerkt in de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB). Volgens de AWGB is het verboden om onderscheid te maken op basis van ras, geslacht (genderidentiteit), seksuele gerichtheid, politieke overtuiging, godsdienst, levensovertuiging, burgerlijke staat en nationaliteit. Daarnaast is onderscheid op grond van handicap of chronische ziekte verboden volgens de Wet gelijke behandeling op grond van handicap en chronische ziekte (WGBH/CZ). De discriminatiewetgeving heeft betrekking op een aantal terreinen, waaronder 'het leveren van en toegang tot goederen en diensten bij wonen'. Hierbij worden verhuurders en verhuurbemiddelaars beschouwd als aanbieders.

Discriminatie is zowel direct als indirect mogelijk. Bij directe discriminatie wordt iemand duidelijk vanwege één van de discriminatiegronden nadelig behandeld. Bijvoorbeeld wanneer iemand vanwege diens afkomst wordt afgewezen voor een woningbezichtiging. Indirecte discriminatie betreft situaties waarin mensen vanwege een ogenschijnlijk neutrale regel of handelswijze ongelijk worden behandeld op één van de discriminatiegronden. Een voorbeeld van indirecte discriminatie op grond van nationaliteit is huurwoningen alleen aanbieden aan expats.⁸

In sommige gevallen is het maken van indirect onderscheid op een van de hierboven beschreven discriminatiegronden wel toegestaan. Er is dan een objectieve rechtvaardiging nodig voor het onderscheid. Of daarvan sprake is, moet per geval worden getoetst op verschillende onderdelen⁹:

- het doel moet legitiem zijn;
- het onderscheid moet een geschikte manier zijn om dat doel te bereiken;
- de gevolgen mogen niet onevenredig zwaar zijn;
- het middel moet noodzakelijk zijn.

Daarnaast is het op de meeste gronden toegestaan om onderscheid te maken wanneer de woning een privé karakter heeft, bijvoorbeeld wanneer de verhuurder een kamer in diens eigen woning verhuurt. Ook dan is er een goede reden nodig om dit onderscheid te mogen maken. Deze wettelijke uitzondering op het discriminatieverbod geldt niet voor de grond 'ras' (afkomst/huidskleur).¹⁰

Naast algemene discriminatiewetgeving, is sinds 1 juli 2023 de Wet goed verhuurderschap van kracht. Deze wet beschrijft wat onder goed verhuurderschap wordt verstaan en onderscheidt daarin 7 centrale elementen. Eén van deze elementen is 'het zich onthouden van iedere vorm van ongerechtvaardigd onderscheid (discriminatie)', door in ieder geval:

- een heldere en transparante selectieprocedure te hanteren;
- objectieve selectiecriteria te gebruiken en communiceren bij het openbaar aanbieden van de woon- of verblijfsruimte;

⁸ College voor de Rechten van de Mens. 21 januari 2010. Een makelaar maakt verboden indirect onderscheid op grond van nationaliteit door huurwoningen uitsluitend aan te bieden aan 'expats'. Oordeelnummer 2010-8.

⁹ <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/onderwerpen/discriminatie-op-de-woningmarkt/algemene-wet-gelijke-behandeling>. Geraadpleegd op 14-08-2025.

¹⁰ <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/onderwerpen/discriminatie-op-de-woningmarkt/algemene-wet-gelijke-behandeling>. Geraadpleegd op 14-08-2025.

- de keuze voor de gekozen huurder te motiveren aan de afgewezen kandidaat-huurders.¹¹

2. De context van woningverhuur

Er is al jaren sprake van krapte op de woningmarkt. Voor wat betreft huurwoningen in de vrije sector¹² lijkt de krapte de laatste jaren te zijn toegenomen. Zo kwamen er in het tweede kwartaal van 2025 in Nederland ruim een derde minder vrije-sectorhuurwoningen beschikbaar voor nieuwe huurders dan het jaar daarvoor.¹³ Tegelijkertijd steeg het percentage koopwoningen dat vanuit de huurmarkt komt. Er is dus een sprake van een verschuiving van woningen van de huur- naar de koopmarkt. In Rotterdam bestaat momenteel 65% van de woningvoorraad uit huurwoningen.¹⁴ Hiervan is ongeveer twee derde in bezit van corporaties en een derde in handen van particuliere verhuurders.

De verschuiving van woningen van de huur- naar de koopmarkt hangt samen met de invoering van de Wet betaalbare huur en de Wet vaste huurcontracten, beide per 1 juli 2024. Door invoering van de Wet betaalbare huur geldt de verplichting voor verhuurders om zich aan een maximale huurprijs te houden niet langer alleen voor sociale huurwoningen, maar ook voor de middenhuur.¹⁵ Verhuurders kunnen daardoor niet langer vragen wat ze willen aan huur, maar moeten zich houden aan een maximumprijs. Deze maximale huurprijs hangt af van de kwaliteit van de woning en wordt bepaald met behulp van het woningwaarderingstelsel (WWS). In de praktijk komen woningen hierdoor vaak op een lagere huurprijs uit dan de verhuurder er eerder voor vroeg. Dat maakt het voor verhuurders financieel minder aantrekkelijk om een woning te verhuren. Zij kiezen er dan ook vaker voor om de woning te verkopen.

Tegelijkertijd zijn vaste huurcontracten sinds 1 juli 2024 weer de norm. Alleen een aantal specifieke groepen kan nog een huurcontract voor bepaalde tijd krijgen. Het gaat dan bijvoorbeeld om studenten die tijdelijk voor hun studie in een andere plaats moeten huren dan waar zij wonen.¹⁶ Vaste contracten geven verhuurders minder flexibiliteit, wat ook reden kan zijn om de woning te verkopen in plaats van te blijven verhuren.

¹¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0048028/2025-02-12>. Geraadpleegd op 14-08-2025

¹² Vrije-sectorhuurwoningen zijn huurwoningen met huurprijzen vanaf €1.184,82 per maand

¹³ Pararius. Huurmonitor 2^e kwartaal 2025.

¹⁴ <https://onderzoek010.nl/mosaic/staat-van-de-stad/wonen>. Geraadpleegd op 26-11-2025

¹⁵ <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/wat-betekent-de-wet-betalbare-huur-voor-mij/info/over-de-wet-betalbare-huur>. Geraadpleegd op 14-08-2025.

¹⁶ <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/onderwerpen/huurbescherming-en-huurcontracten/vaste-huurcontracten-de-norm>. Geraadpleegd op 14-08-2025

3 Methodologie

De laatste jaren is er regelmatig onderzoek gedaan naar discriminatie bij woningverhuur, zowel op landelijk niveau als in Rotterdam. In deze onderzoeken werden correspondentietesten en mystery calls ingezet. Ook in het huidige onderzoek gebruiken we deze onderzoeksmethoden. Op die manier kunnen we uitkomsten uit verschillende jaren met elkaar vergelijken. In dit hoofdstuk beschrijven we kort de methoden en leggen de voor- en nadelen ervan uit.

Correspondentietesten

Correspondentietesten zijn een vorm van praktijktesten. Met deze experimentele methode kan daadwerkelijk gedrag van aanbieders van huurwoningen onderzocht worden. Met deze methode is het mogelijk om discriminatie objectief aan te tonen. Bij onderzoek naar discriminatie bij woningverhuur reageren we met 2 (of meer) quasi-identieke profielen op advertenties van huurwoningen. De fictieve kandidaat-huurders verschillen alleen op de te onderzoeken discriminatiegrond, bijvoorbeeld etnische achtergrond. De kandidaat-huurders vragen of het mogelijk is om de woning te bezichtigen. We kijken vervolgens in hoeverre de reacties van aanbieders op deze vraag tussen de kandidaat-huurders verschillen.

Bij correspondentietesten is er alleen schriftelijk contact tussen de kandidaat-huurders en de aanbieders van de woningen. Deze vorm van praktijktesten heeft een aantal voordelen ten opzichte van situatietesten, waarin er direct contact (telefonisch of face-to-face) is tussen de kandidaat-huurders en de aanbieders. De uitvoering is bijvoorbeeld veel beter te controleren. De berichtteksten van de kandidaat-huurders kunnen goed vergelijkbaar gemaakt worden, zodat de te onderzoeken discriminatiegrond het enige verschil is tussen de kandidaten. Dit is lastiger bij situatietesten. Daarnaast kosten correspondentietesten zowel voor de onderzoekers als voor de aanbieders minder tijd.

Correspondentietesten onderzoeken de eerste fase van woningverhuur. Dat is ook in dit onderzoek het geval. We kijken door middel van de correspondentietesten 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, zoals de uiteindelijke selectie van de huurder. Met fictieve kandidaten is het namelijk niet mogelijk om in te gaan op de uitnodiging voor een bezichtiging en bepaalde documenten aan te leveren. Hiervoor zou je met 'echte' mensen moeten werken, in plaats van met fictieve kandidaten. In de praktijk is het echter erg moeilijk om de 2 kandidaat-huurders zo goed op elkaar af te stemmen, dat zij alleen van elkaar verschillen op de te onderzoeken discriminatiegrond.

Mystery calls

Met mystery calls is te toetsen in hoeverre een dienstverlenende organisatie bereid is om mee te werken aan een discriminerend verzoek. Op de woningmarkt kan deze methode toegepast worden om verhuurbemiddelaars te toetsen. Hiervoor worden meestal acteurs ingezet. Zij bellen naar verhuurbemiddelaars en doen zich daarbij voor als woningbezitter die diens woning wil gaan verhuren. Tijdens het telefoongesprek toetst de fictieve verhuurder in hoeverre de verhuurbemiddelaar bereid is om mee te werken aan het discriminerende verzoek van de verhuurder, bijvoorbeeld om alleen aan Nederlanders te verhuren.

Waar correspondentietesten daadwerkelijk gedrag meten, kan met mystery calls alleen de intentie tot discriminatie worden aangetoond. Door middel van een mystery call kan niet inzichtelijk worden gemaakt of de dienstverlenende organisatie ook daadwerkelijk tot discriminerend gedrag overgaat.

Ethische bezwaren

Correspondentietesten en mystery calls zijn in eerder onderzoek geschikte methoden gebleken om discriminatie aan te tonen. Er zijn echter wel een aantal ethische afwegingen bij de inzet van deze methoden. Ten eerste is het in onderzoek gebruikelijk dat deelnemers van tevoren toestemming geven voor hun deelname. Praktijktesten en mystery calls worden (meestal) niet van tevoren aangekondigd. Geteste aanbieders weten niet dat zij deelnemen aan een onderzoek en hebben hier ook geen toestemming voor gegeven. Als tegenargument halen onderzoekers aan dat het niet mogelijk is om op een andere manier betrouwbare informatie over discriminatie bij woningverhuur te verkrijgen.¹⁷ Het is niet wenselijk om de uitvoering van correspondentietesten en mystery calls aan te kondigen wanneer je discriminatie wil monitoren. Wanneer verhuurders en verhuurbemiddelaars weten dat zij onderdeel zijn van een onderzoek, passen zij mogelijk hun gedrag aan. Dit beïnvloedt dan de uitkomsten van het onderzoek, waardoor het minder betrouwbaar is. Een uitzondering is het gebruik van praktijktesten als preventiemiddel. In dat geval kondig je de testen juist vooraf aan, met de verwachting dat verhuurders en verhuurbemiddelaars hun gedrag aanpassen.¹⁸

Een ander bezwaar dat gemaakt wordt bij de inzet van praktijktesten en mystery calls is misleiding. Er worden immers fictieve kandidaat-huurders gebruikt bij correspondentietesten. Zij hebben niet daadwerkelijk interesse in de aangeboden woning. En bij mystery calls doen acteurs zich voor als potentiële verhuurders, terwijl zij geen woning willen verhuren. Ook dit probleem wordt erkend door onderzoekers. Het bestrijden van discriminatie wordt echter vaak belangrijker geacht dan dit nadeel voor de verhuurders en verhuurbemiddelaars.

Een laatste ethisch bezwaar is de overlast die verhuurders en verhuurbemiddelaars ondervinden van het onderzoek. Deze overlast beperken we zoveel mogelijk door niet in te gaan op uitnodigingen voor een bezichtiging en ook slechts één mystery call per bemiddelaar uit te voeren.

Juridische vervolgstappen

Hoewel praktijktesten geschikte onderzoeksmethoden zijn om discriminatie aan te tonen, lijkt het ingewikkeld om de uitkomsten van deze testen te gebruiken voor juridische vervolgstappen. In 2021 heeft RADAR verkend wat de mogelijke juridische vervolgstappen zijn naar aanleiding van onderzoek met praktijktesten en mystery calls.¹⁹ Uit deze verkenning bleek dat strafrechtelijke vervolging naar aanleiding van correspondentietesten en/of mystery calls onwaarschijnlijk is. Dit komt doordat mystery calls alleen de intentie tot discrimineren meten en alleen een intentie is niet strafbaar. Vanwege het ontbreken van 'echte' personen in de correspondentietesten (we testen immers met fictieve profielen) zijn deze waarschijnlijk ook niet bruikbaar voor een juridisch vervolg. De wet spreekt namelijk over het discrimineren van 'personen'. Omdat er geen strafrechtelijke jurisprudentie hierover bekend is bij het Openbaar Ministerie, is dit echter niet met zekerheid te zeggen. Ook bij het College voor de Rechten van de Mens zijn tot op heden geen oordelen uitgesproken waarin correspondentietesten of mystery calls met fictieve profielen als bewijs zijn opgevoerd. Het is daardoor niet zeker of het College correspondentietesten met fictieve profielen als bewijs accepteert.

¹⁷ 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.

¹⁸ Verhaeghe P.P., Dincer, E., Vieira, L. (2023). Sensibiliserende en juridische praktijktesten op de Gentse woningmarkt.

¹⁹ 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.

4 Correspondentietesten

Dit deel van het onderzoek gaat over de vraag of discriminatie voorkomt in de eerste fase van het verhuurproces in Rotterdam. Net als in voorgaande jaren zijn correspondentietesten uitgevoerd om dit te onderzoeken. 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 in Rotterdam wordt gediscrimineerd op grond van etnische achtergrond bij de toegang tot een huurwoning. De correspondentietesten hebben betrekking op de eerste fase van het verhuurproces, namelijk het al dan niet uitgenodigd worden voor een bezichtiging van de woning. De onderzoeksopzet komt zoveel mogelijk overeen met het onderzoek dat in 2022 en 2024 in Rotterdam is uitgevoerd.²⁰ Op die manier kunnen we de uitkomsten zo goed mogelijk vergelijken.

Om te onderzoeken of mensen met verschillende etnische achtergronden evenveel kans hebben om een huurwoning te bezichtigen, reageren we met een testprofiel en een controleprofiel op advertenties van huurwoningen. De 2 profielen zijn quasi-identiek en verschillen alleen van elkaar op de te onderzoeken discriminatiegrond, in dit geval etnische achtergrond. Net als in eerdere onderzoeken testen we etnische achtergrond met een niet-Nederlands klinkende naam als testprofiel en een Nederlands klinkende naam als controleprofiel. Voor de vergelijkbaarheid van de uitkomsten testen we opnieuw met Marokkaans klinkende namen voor de testprofielen. We voeren ongeveer evenveel testen uit met mannennamen als met vrouwennamen.

We reageren steeds eerst met het testprofiel op de advertenties van huurwoningen en ongeveer 3 uur later met het controleprofiel op dezelfde advertenties. We gaan er bij dit onderzoek van uit dat iemand die eerder reageert op een huuradvertentie meer kans maakt op een bezichtiging.²¹ Eventuele ongelijke behandeling van het testprofiel kan niet toegeschreven worden aan het later reageren op de advertentie dan het controleprofiel. In het bericht aan de aanbieder van de huurwoning vragen we of het mogelijk is om deze te bezichtigen. De berichten van het test- en controleprofiel zijn ongeveer even lang en zijn in foutloos Nederlands geschreven. Na het reageren op de advertenties met beide profielen houden we 11 dagen lang (inclusief de testdag) alle reacties van de aanbieders via e-mail, sms en voicemail bij. We gaan niet in op eventuele vragen van de aanbieders. De reacties verwerken we en coderen we met 2 onderzoekers. Vervolgens bekijken we of het testprofiel systematisch vaker of minder vaak wordt uitgenodigd voor een bezichtiging dan het controleprofiel. Als dat het geval is, spreken we van discriminatie.

Voorbeeldteksten profielen met een Marokkaans of Nederlands klinkende naam:

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

²⁰ Hoff, M. van der, Hoogenbosch, A. en Sikkema, M. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Rotterdam. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Fiere, B., van der Tuin, I. en van den Oetelaar, S. (2024). Monitor discriminatie bij woningverhuur in de gemeente Rotterdam. Rotterdam: RADAR.

²¹ Uit een analyse van werkwijzen van verhuurbemiddelaars blijkt inderdaad dat zij voor bezichtiging vaak het principe hanteren 'wie het eerst komt, die het eerst maalt'. Deze analyse is uitgewerkt in hoofdstuk 7.

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

Selectie van advertenties

De advertenties zijn afkomstig van 2 verschillende huurplatforms, namelijk Pararius en Funda. In het Rotterdamse onderzoek uit 2024 zijn ook advertenties van JAAP.NL gebruikt. Dit platform was in 2025 echter niet meer in gebruik. Voor het uitvoeren van de correspondentietesten gebruikten we een *webscraping*-programma om de beschikbare huurwoningen in Rotterdam die worden aangeboden op Pararius te downloaden. We verwijderden de woningen met de status ‘verhuurd onder voorbehoud’ en ‘onder optie’. Vervolgens haalden we advertenties weg van aanbieders die meerdere keren in het overzicht voorkwamen, zodat iedere aanbieder maximaal één keer per ronde wordt getest. Daarna voegden we handmatig advertenties toe van aanbieders die een woning aanboden op Funda en op dat moment geen aanbod hadden op Pararius. We hanteerden 2.000 euro als maximale huurprijs, net als in het Rotterdamse onderzoek uit 2024. Per testronde testten we met één testprofiel en één controleprofiel. In de oneven testrondes testten we met mannennamen, in de even testrondes met vrouwennamen. Voor dit onderzoek streefden we naar 500 correspondentietesten in totaal, 250 met mannennamen en 250 met vrouwennamen. Dit aantal testen is een verdubbeling van het aantal correspondentietesten op grond van etnische achtergrond waar in het vorige Rotterdamse onderzoek naar gestreefd werd. Dit komt omdat de uitnodigingskansen voor alle profielen de afgelopen jaren zijn afgenomen. Hoe lager de uitnodigingskansen voor alle profielen, hoe lastiger het is om discriminatie te kunnen opsporen. Daarom zetten we in op een verhoogd aantal testen. Ook planden we meer testrondes in om tot het gewenste aantal testen te komen. Dit was nodig, omdat het aanbod van huurwoningen in de vrije sector is afgenomen.²²

Verwerking van de reacties

De verwerking van de reacties verliep hetzelfde als in voorgaande onderzoeken. Gedurende 11 dagen (inclusief de testdag) hielden we de reacties van aanbieders per e-mail, sms en voicemail bij. Vervolgens codeerden 2 onderzoekers de reacties, om subjectiviteit bij het coderen zoveel mogelijk te voorkomen. Ook de codering is gelijk aan die in eerdere Rotterdamse en landelijke onderzoeken. We onderscheidde 11 codes, waarvan we er 3 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 3.

2. Analyse

In de analyse vergelijken we per advertentie de reacties van de aanbieder aan de testpersoon en aan de controlepersoon. Er zijn 4 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.

Vervolgens berekenen we per profiel de netto-discriminatiegraad. Hiermee stellen we vast of de testpersoon minder vaak een uitnodiging ontvangt 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. Hiervoor trekken we het aantal advertenties waarin de testpersoon wordt bevoordeeld (c) af van de advertenties waarin de

²² Zie ook hoofdstuk 2.

testpersoon wordt benadeeld (b) en delen dit door alle advertenties waarbij minstens één kandidaat is uitgenodigd voor een bezichtiging (a+b+c).

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

In lijn met eerdere onderzoeken 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 het aantal advertenties waarin de testpersoon wordt uitgenodigd voor een bezichtiging, maar de controlepersoon niet (c).

Wanneer de netto-discriminatiegraad groter is dan nul wijst dit op nadelige behandeling van de testpersoon, in dit onderzoek een persoon met Marokkaans klinkende mannen- of vrouwen naam. Nadelige behandeling van de controlepersoon met een Nederlands klinkende naam komt tot uiting in een discriminatiegraad kleiner dan nul. De netto-discriminatiegraden toetsen we statistisch met de McNemar-toets. De McNemar-toets wordt uitgedrukt in een χ^2 - waarde en bijbehorende p-waarde. De p-waarde ligt tussen 0 en 1 en drukt de kans uit dat de netto-discriminatiegraden toevallig afwijken van 0. Hoe kleiner de p-waarde, hoe groter de kans dat ongelijke behandeling niet op toeval berust. We beschouwen 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 uitnodigingskansen. Hiervoor delen we het aantal uitnodigingen voor een bezichtiging door het totaal aantal advertenties dat door dit profiel getest is.

3. Resultaten

In deze paragraaf delen we de uitkomsten van de correspondentietesten. We gaan in op het aantal geslaagde testen, de uitnodigingskansen en de netto-discriminatiegraden. Ook vergelijken we de uitkomsten van dit onderzoek met eerdere onderzoeken naar discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam en met landelijk onderzoek.

Geslaagde correspondentietesten

De correspondentietesten zijn uitgevoerd van half februari tot begin juli 2025. In totaal zijn over 11 testrondes 472 advertenties geselecteerd voor de correspondentietesten en voor de screening (waarover meer in hoofdstuk 6). Op 452 van de 472 advertenties (95,8%) heeft zowel de testpersoon als de controlepersoon kunnen reageren.²³ We noemen dit geslaagde correspondentietesten. Van deze 452 advertenties zijn er 368 één keer getest. De overige advertenties zijn in 2 of meer testrondes opgenomen. Over de 11 rondes zijn advertenties van in totaal 123 unieke aanbieders getest.

²³ De overige 20 advertenties waren niet meer online op het moment dat de controlepersoon wilde reageren op de woning. In sommige gevallen kon ook de testpersoon al niet meer reageren.

Het aantal geslaagde testen voor de profielen met een Marokkaans klinkende mannennaam versus een Nederlands klinkende mannennaam kwam uit op 245. Voor de profielen met Marokkaans en Nederlands klinkende vrouwennamen lag dat met 207 testen wat lager. Het aantal geslaagde testen ligt iets lager dan waar we naar streefden (250 voor ieder profiel, 500 in totaal). Het aantal te testen advertenties per ronde lag lager dan waar we voor aanvang van uit waren gegaan. Ten opzichte van het aantal beschikbare advertenties vorig jaar was het aantal te testen advertenties per ronde zelfs aanzienlijk lager.²⁴ Het lagere aanbod van huurwoningen heeft te maken met de eerdergenoemde verschuiving van woningen van de huur- naar de koopmarkt.

Het grootste deel van de testen (90%) is uitgevoerd bij advertenties die op Pararius werden aangeboden. 1 op de 10 advertenties was afkomstig van Funda. De gemiddelde huurprijs van de huurwoningen waarbij de correspondentietesten zijn uitgevoerd was 1.489 euro. De woningen hadden een gemiddelde oppervlakte van 68 vierkante meter en gemiddeld 2,6 kamers. Het grootste deel van de woningen (86%) betrof appartementen. Kamers (7%), studio's (5%) en huizen (2%) werden aanzienlijk minder vaak getest. Bij 55% van alle correspondentietesten kregen één of beide profielen een reactie van de aanbieder. Bij net wat minder dan de helft (45%) van de geteste advertenties kreeg zowel het test- als het controleprofiel geen enkele reactie.

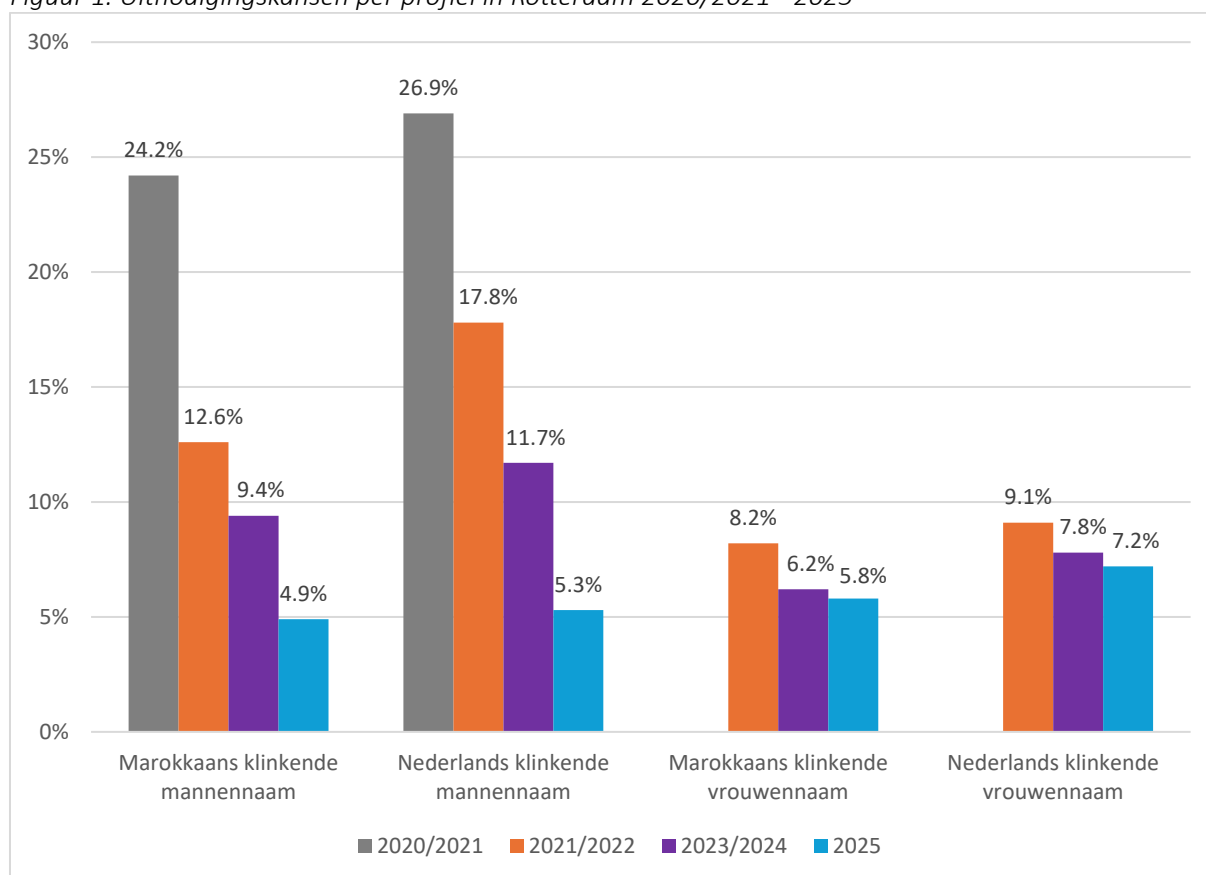
Uitnodigingskansen

Tijdens de analyse van de reacties van de woningaanbieders viel op dat alle profielen weinig uitnodigingen ontvingen om de woning te bezichtigen. Net als in de voorgaande onderzoeken werden de controleprofielen met de Nederlands klinkende naam wel iets vaker uitgenodigd om een woning te bezichtigen dan de testprofielen met de Marokkaans klinkende naam die een paar uur eerder op dezelfde advertenties hadden gereageerd. De uitnodigingskans voor mensen met een Marokkaans klinkende mannennaam was 4,9% en voor mensen met een Nederlands klinkende mannennaam 5,3%. Bij de profielen met vrouwennamen lagen de uitnodigingskansen iets hoger, namelijk 5,8% voor het profiel met de Marokkaans klinkende naam en 7,2% voor het profiel met de Nederlands klinkende naam.

In figuur 1 zijn de uitnodigingskansen van de verschillende profielen naast elkaar gezet. Waar mogelijk zijn ook de uitnodigingskansen uit de eerdere onderzoeken in Rotterdam weergegeven. In het eerste onderzoek uit 2020/2021 zijn geen testen uitgevoerd met vrouwennamen. In de figuur wordt goed zichtbaar dat de uitnodigingskansen voor alle profielen de afgelopen jaren is afgenomen. De uitnodigingskansen van de mannelijke profielen zijn het afgelopen jaar sterker gedaald dan die van de vrouwelijke profielen. Voor het eerst liggen de uitnodigingskansen van de vrouwelijke profielen iets hoger dan die van de mannelijke profielen.

²⁴ In 2023/2024 waren er gemiddeld 80 beschikbare advertenties per testronde. In het huidige onderzoek lag dit aantal gemiddeld op 43.

Figuur 1. Uitnodigingskansen per profiel in Rotterdam 2020/2021 - 2025



Netto-discriminatiegraden

De verschillen in uitnodigingskansen tussen de profielen komen tot uitdrukking in de netto-discriminatiegraad. De netto-discriminatiegraad van de profielen met een Marokkaans klinkende mannaam ten opzichte van profielen met een Nederlands klinkende mannaam is 8%. Voor de profielen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam ligt dit nog iets hoger, namelijk 20%. Als we de mannen- en vrouwenamen samenvoegen komt de netto-discriminatiegraad van de profielen met een Marokkaans klinkende naam uit op 14%. Dat betekent dat in 14% van de advertenties het profiel met de Nederlands klinkende naam werd uitgenodigd voor een bezichtiging en het profiel met de Marokkaans klinkende naam niet. Geen van deze uitkomsten is echter statistisch significant, al is de netto-discriminatiegraad van de Marokkaanse profielen samen wel randsignificant²⁵ ($p=0.063$).²⁶ Vanwege het kleine aantal uitnodigingen heeft de toets echter weinig statistische kracht. Daardoor is niet met zekerheid te zeggen of de gevonden uitkomsten wel of niet op toeval berusten. Wanneer we kijken naar de onderzoeken in Rotterdam van de afgelopen jaren, zien we echter steeds een 'positieve' netto-discriminatiegraad (zie ook figuur 2). De profielen met een Marokkaans klinkende naam worden in ieder onderzoek minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging dan de profielen met een Nederlands klinkende naam, ondanks het feit dat zij eerder op de advertenties reageerden. Hoewel in de afzonderlijke onderzoeken de netto-discriminatiegraden meestal niet statistisch significant of

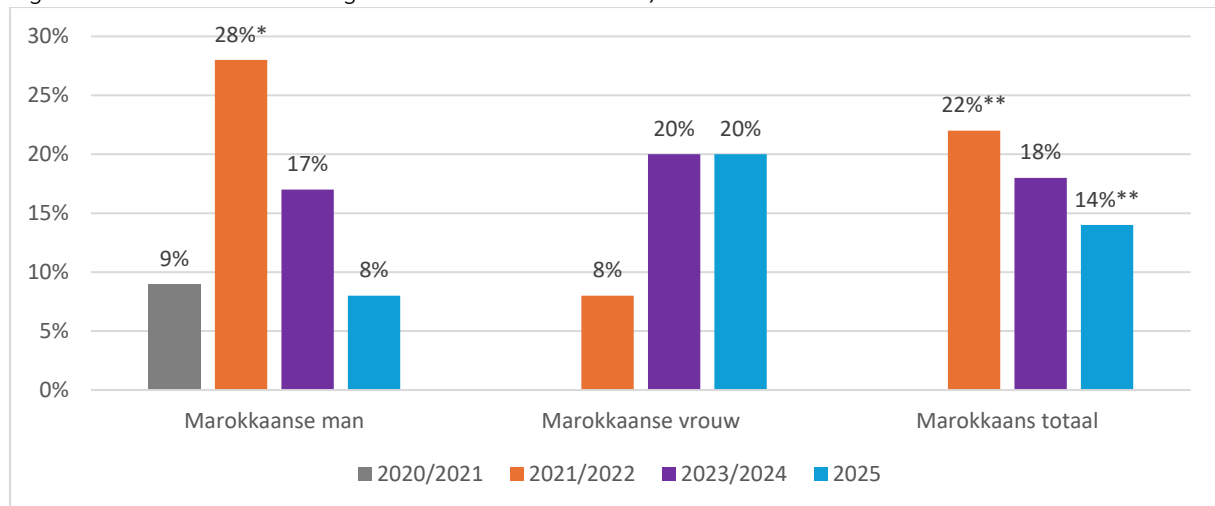
²⁵ Met randsignificant wordt bedoeld dat de p-waarde groter is dan 0,05, maar kleiner dan 0,1.

²⁶ Vanwege het lage aantal advertenties waarbij één van beide profielen werd uitgenodigd hebben we net als vorig jaar de McNemar mid-p test gebruikt om significantie te berekenen. 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.

randsignificant waren, geeft dit toch een vermoeden van structurele ongelijke behandeling van mensen met een Marokkaans klinkende naam.

In de landelijke monitor uit 2023 bleek eveneens dat mensen met een Marokkaans klinkende naam minder vaak uitgenodigd werden voor een bezichtiging dan mensen met een Nederlands klinkende naam. De netto-discriminatiegraad was landelijk 13% en statistisch significant. Bij de gevonden verschillen tussen de profielen binnen de 4 grootste gemeenten kon toeval echter niet worden uitgesloten. Op het moment van schrijven is de landelijke monitor discriminatie bij woningverhuur 2025 nog niet gepubliceerd.

Figuur 2. Netto-discriminatiegraden in Rotterdam 2020/2021 - 2025²⁷



Geen reactie of bezichtiging vol

Net als in het onderzoek van vorig jaar ontvingen de test- en controleprofielen bij bijna de helft van de advertenties geen enkele reactie van de aanbieder. Het ging om zo'n 45% van alle advertenties. Bij de mannelijke profielen lag dit percentage rond de 49% en bij de vrouwelijke profielen rond de 40%. De vrouwelijke profielen kregen in dit onderzoek dus iets vaker een reactie dan de mannelijke profielen. Binnen de mannelijke en vrouwelijke koppels waren er nauwelijks verschillen tussen de profielen met de Marokkaans klinkende naam en de profielen met de Nederlands klinkende naam.

Daarnaast kregen de profielen bij ongeveer 15% van de advertenties het bericht dat bezichtigingen op dat moment niet mogelijk zijn of al vol zitten, of dat de woning niet langer te huur is. In het vorige onderzoek betrof dit nog ongeveer één op de tien advertenties.

Verzoeken om informatie

Wanneer de profielen een reactie ontvingen van de aanbieder van een woning, betrof dit net als in eerdere onderzoeken vaak een verzoek om meer informatie. In dit onderzoek ging het om ongeveer een derde van het aantal reacties. De aanbieders vragen met name naar inkomen, huishoudsamenstelling en huisdieren om een selectie voor bezichtiging te kunnen maken. In mindere mate wordt gevraagd naar beroep of studie, motivatie, het type arbeidscontract, de naam van de werkgever, geslacht, geboortedatum en -plaats. Niet alle door aanbieders gevraagde informatie valt onder objectieve selectiecriteria, zoals de Wet goed verhuurderschap die voorschrijft. We gaan hier in hoofdstuk 7

²⁷ Alleen de percentages waar * achter staat zijn statistisch significant ($p < 0,05$). Percentages waar ** achter staat zijn randsignificant ($p < 0,10$).

uitgebreider op in. Vragen naar informatie die niet nodig is om te bepalen of iemand een goede huurder is, kan leiden tot subjectieve oordeelsvorming en daarmee ook mogelijk tot discriminatie.²⁸

Vanuit de privacywetgeving is het niet toegestaan om al voor bezichtiging van een huurwoning te vragen naar bepaalde documenten van kandidaat-huurders.²⁹ In één van de advertenties werd dit door de aanbieder wel aan de profielen gevraagd. Zij werden verzocht om een kopie van het legitimatiebewijs, recente loonstroken, een werkgeversverklaring, kopie bankafschrift, kopie aanhef brief van Belastingdienst of zorgverzekering en een verhuurders- of hypotheekverklaring toe te sturen. Bij akkoord op deze stukken zou contact opgenomen worden om een bezichtiging in te plannen. In dit onderzoek zijn wij op geen van de vragen van aanbieders ingegaan om hen niet verder te belasten.

Discussie

Het aanleveren van extra informatie blijkt bij veel aanbieders noodzakelijk om in aanmerking te kunnen komen voor een bezichtiging. Daarom zou het interessant zijn om in vervolgonderzoek wel extra informatie aan te leveren vanuit de test- en controleprofielen, zodat discriminatie in de eerste fase bij woningverhuur op een groter deel van de huurwoningmarkt onderzocht kan worden. In hoeverre is dit in de praktijk mogelijk? Hieronder beschrijven we verschillende aandachtspunten die afgewogen dienen te worden voordat correspondentietesten op deze aangepaste wijze ingezet kunnen worden.

Ten eerste is het belangrijk dat het test- en controleprofiel quasi-identiek blijven. Zij moeten alleen verschillen op de te testen discriminatiegrond (in dit onderzoek etnische achtergrond, waarbij gebruik is gemaakt van verschillende namen). Alleen op die manier kunnen eventueel waargenomen verschillen worden toegeschreven aan deze discriminatiegrond en niet aan een ander kenmerk. Hoe meer informatie de profielen dienen te verstrekken, hoe ingewikkelder het wordt om de profielen quasi-identiek te houden (zonder door de aanbieder ontmaskerd te worden).

De extra aan te leveren informatie kan slechts deels van tevoren per profiel worden voorbereid. De woningen die per ronde getest kunnen worden verschillen onder meer in type, grootte, prijs en inkomenseisen. Het voldoet niet om vooraf één test- en één controleprofiel te genereren. Dit zal per advertentie en per informatieverzoek gepersonaliseerd moeten worden, waarbij ook rekening gehouden dient te worden met het moment van toesturen van de extra informatie door het test- en controleprofiel. Reactiesnelheid kan gelden als criterium voor zowel toewijzing als bezichtiging (meer hierover in hoofdstuk 7). In de reguliere correspondentietesten reageren we steeds eerst met het testprofiel, en pas later met het controleprofiel. Op deze manier sluiten we uit dat nadelige behandeling van het testprofiel te maken heeft met het moment van reageren in plaats van met de discriminatiegrond. Wanneer we deze redenering volgen, dienen ook latere berichten aan de aanbieder eerst met het testprofiel, en pas later met het controleprofiel verstuurd te worden. In de praktijk vraagt dit veel meer tijd van de onderzoekers om het onderzoek uit te voeren. Ook de aanbieders kost het meer tijd om de mails te beantwoorden en te beoordelen. Welke tijdsinvestering vanuit aanbieders op fictieve profielen is aanvaardbaar in onderzoek naar discriminatie?

Zo roept een aanpassing in de werkwijze nog meer ethische vragen op. Hoe ver kun je gaan in het creëren van fictieve profielen? Uiteraard is het niet mogelijk om echte documenten voor fictieve profielen te creëren en te gebruiken. En is er los van de eventuele gevraagde documenten andere informatie die wij niet kunnen verstrekken? Maar is het ethisch aanvaardbaar om wel een bruto-

²⁸ Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2020). 'Normale verhuurders willen gewoon normale huurders'- Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: RADAR.

²⁹ [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](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.). Geraadpleegd op 5-8-2025

inkomen en andere persoonsgegevens te verzinnen? Er valt iets voor te zeggen om dit wel te doen om discriminatie bij woningverhuur te kunnen monitoren. Het dient tenslotte een groter belang.

Ingaan op informatieverzoeken maakt het mogelijk om discriminatie in de eerste fase van woningverhuur beter inzichtelijk te maken. Tegelijkertijd blijft een tekortkoming van correspondentietesten bestaan, namelijk het feit dat deze alleen ingezet kunnen worden in de eerste fase van woningverhuur. Discriminatie tijdens of na bezichtiging van huurwoningen wordt hiermee niet inzichtelijk.

4. Conclusie

De 452 correspondentietesten in Rotterdam laten zien dat alle profielen weinig uitnodigingen ontvangen om een woning te bezichtigen. Wanneer je geen informatie over je persoonlijke situatie verstrekt is de kans om uitgenodigd te worden voor de bezichtiging van een huurwoning iets minder dan 6 procent. De uitnodigingskansen van alle profielen zijn gedaald ten opzichte van eerdere onderzoeken in Rotterdam. Voor mensen met een Nederlands klinkende naam ligt de kans om een woning te mogen bezichtigen net iets hoger dan voor mensen met een Marokkaans klinkende naam.

Het verschil in uitnodigingskansen resulteerde in een netto-discriminatiegraad van 14% van mensen met een Marokkaans klinkende naam, die randsignificant is. Vanwege het beperkte aantal uitnodigingen is de statistische toets echter weinig betrouwbaar. Daardoor is onduidelijk of we kunnen spreken van discriminatie op grond van etniciteit op de woningmarkt. In de vorige onderzoeken in Rotterdam werden meestal geen statistisch significante of randsignificante uitkomsten gevonden. Wel was de netto-discriminatiegraad in ieder onderzoek groter dan 0, wat inhoudt dat de profielen met een Marokkaans klinkende naam minder vaak een woning mochten bezichtigen dan de profielen met een Nederlands klinkende naam. In geen enkel onderzoek werden profielen met een Marokkaans klinkende naam even vaak of vaker uitgenodigd dan de profielen met een Nederlands klinkende naam, ondanks dat zij het voordeel hadden dat zij eerder op de woning hadden gereageerd. Daarmee kunnen we wel spreken van een vermoeden van structurele ongelijke behandeling van mensen met een Marokkaans klinkende naam.

Door de steeds lagere uitnodigingskansen wordt het lastiger om door middel van correspondentietesten discriminatie in de eerste fase van woningverhuur aan te tonen. De selectie van kandidaten voor bezichtiging vindt meestal pas plaats nadat kandidaat-huurders de nodige informatie hebben verstrekt aan de aanbieder van de woning. In de correspondentietesten nemen we deze stap niet. Daarmee blijft een deel van de eerste fase van woningverhuur onzichtbaar. Daarnaast kan discriminatie zich voordoen tijdens of na bezichtiging van een huurwoning. Een indicatie hiervoor zijn de mystery calls waaruit blijkt dat een groot deel van de verhuurbemiddelaars in Rotterdam bereid is om direct of indirect mee te werken aan een verzoek om niet aan buitenlanders te verhuren. In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op deze mystery calls.

5 Mystery calls

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. 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

De opzet van de mystery calls komt overeen met die van eerdere onderzoeken die in Rotterdam zijn uitgevoerd. Allereerst is een belijst opgesteld van verhuurbemiddelaars die actief zijn binnen de gemeente Rotterdam. Hierbij is de belijst uit het onderzoek van 2023 als uitgangspunt genomen. Vervolgens is nagegaan welke bemiddelaars uit deze lijst nog actief zijn. Degene die niet langer actief waren, zijn verwijderd. Daarnaast is op Pararius en Funda gezocht of er nog andere bemiddelaars zijn met een actueel huurwoningaanbod in Rotterdam. Tot slot zijn, op basis van een aanvullende zoekopdracht via Google, nog bemiddelaars aan de belijst toegevoegd. Rotterdamse verhuurbemiddelaars zijn gebeld in maart en april 2025. In totaal zijn 96 verhuurbemiddelaars benaderd, waarvan 47 telefoontjes hebben geresulteerd in een geslaagd gesprek dat bruikbaar is voor dit onderzoek. De overige bemiddelaars waren – zelfs na een tweede of derde poging – niet telefonisch bereikbaar of gaven aan niet (meer) te bemiddelen in huurwoningen van particuliere verhuurders.

2. Werkomschrijving

De mystery calls zijn uitgevoerd door twee acteurs. De acteurs werkten met een fictieve Nederlands klinkende mannen- en vrouwen naam. Ter voorbereiding op de gesprekken zijn de acteurs uitgebreid geïnstrueerd over de manier waarop zij het gesprek moeten voeren en hoe ze kunnen reageren in verschillende scenario's. Ook zijn de acteurs geïnformeerd over hun 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/zij gaat verhuizen naar de woning van zijn/haar partner en daarom de eigen woning wil verhuren. De verhuurder geeft aan dat hij/zij graag wil samenwerken met een verhuurbemiddelaar, maar benadrukt dat hij/zij 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 en type woning wanneer de bemiddelaar hiernaar vraagt.

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 namelijk heel graag dat mijn appartement goed onderhouden wordt. Ik heb niet echt een goed gevoel bij het verhuren aan buitenlanders, zoals Marokkanen, Turken of Polen bijvoorbeeld. Is het mogelijk om daar rekening mee te houden? 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.³⁰ De manier waarop de acteurs hun discriminerende verzoek inleiden, namelijk de aanname dat ‘buitenlanders’ de woning niet goed zouden onderhouden, is gebaseerd op het mechanisme van ‘statistische’ ofwel ‘risicovermijdende discriminatie’. Hierbij wordt gediscrimineerd vanwege een risico-inschatting waarbij op basis van stereotypen een hoger risico op een negatieve ervaring wordt ingeschat bij mensen uit bepaalde groepen.

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 4. 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 weleens nodig om het gesprek geloofwaardig te laten verlopen. In alle gevallen is de discriminerende vraag duidelijk gesteld.

Voor de calls zijn 4 fictieve Rotterdamse 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.

3. Kwantitatieve analyse

De mystery calls zijn opgenomen en getranscribeerd. 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 categorisering toegepast met 6 verschillende codes, die gebaseerd zijn op eerder onderzoek.³¹ Deze codes staan in onderstaande tabel beschreven. De reacties zijn door 2 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 te discrimineren op basis van herkomst.
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

³⁰ 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, Turken en Polen’) hebben wij in dit onderzoek niet standaard gebruikt.

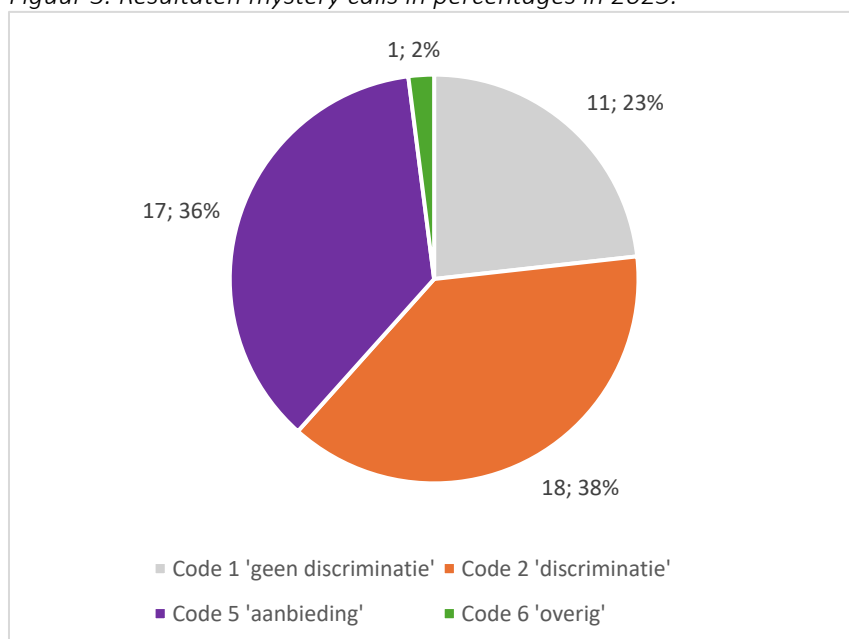
³¹ De eerste 5 codes zijn opgesteld door Verstaete, J. en Verhaeghe, P.P. (2019). Ethnic discrimination upon request? Real estate agents’ strategies for discriminatory questions of clients. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35: 703–721 (2020). De zesde code is in 2022 toegevoegd door onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut.

	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 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 5 bovengenoemde codes.

Resultaten in percentages

Figuur 3 geeft op basis van 47 geslaagde mystery calls weer in hoeverre Rotterdamse verhuurbemiddelaars bereid waren om mee te werken aan een discriminerend verzoek van een potentiële klant, een verhuurder. Van de gebelde verhuurbemiddelaars gaven 11 bemiddelaars (23%) aan niet te willen meewerken aan het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder (code 1). Meer dan een derde van de bemiddelaars (18), namelijk 38%, stemde in met het discriminerende verzoek en waren bereid mensen met een migratieachtergrond uit te sluiten (code 2). Bij 17 van de gesprekken (36%) 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). Daarnaast was er 1 makelaar wiens antwoord niet binnen de bestaande codes viel; daarom is dit geval gecategoriseerd onder code 6: ‘overig’. In dit onderzoek gaven de verhuurbemiddelaars geen antwoorden die te categoriseren zijn onder code 3 en code 4.

Figuur 3. Resultaten mystery calls in percentages in 2025.



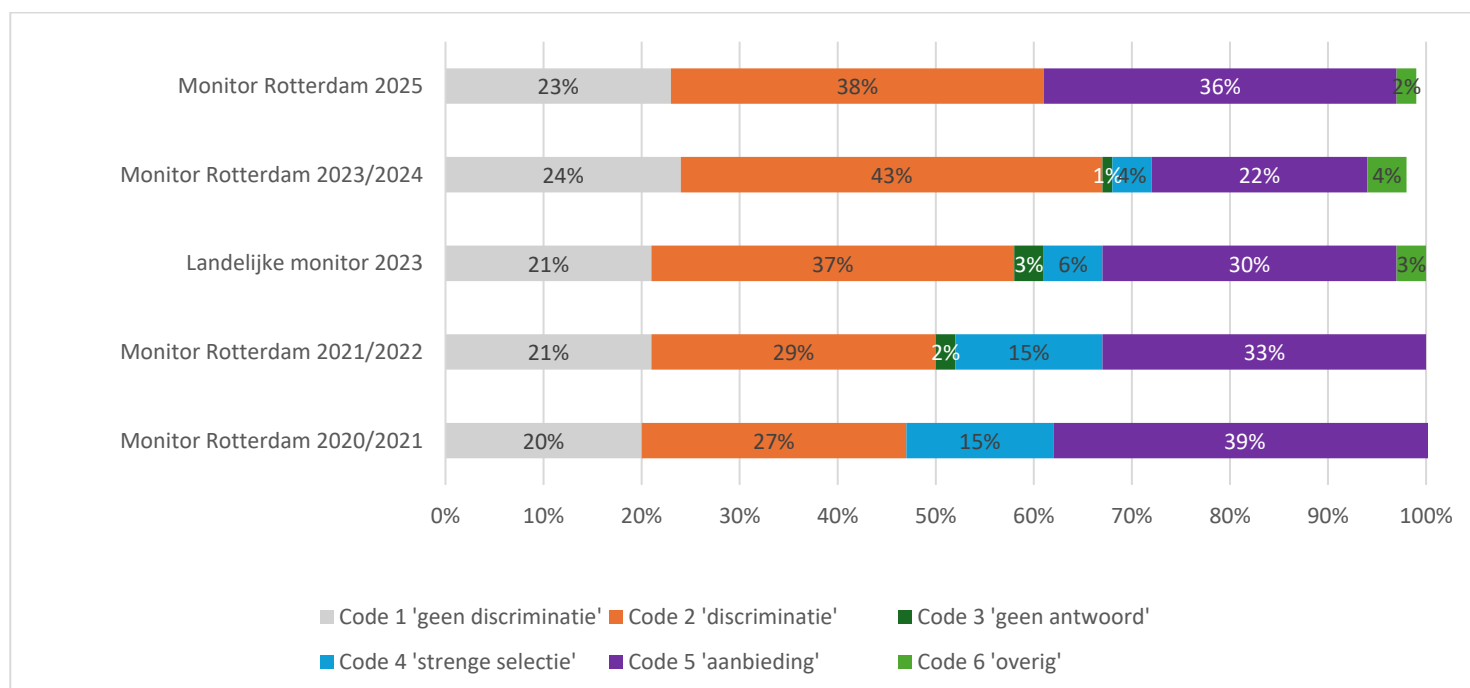
Figuur 4 toont de resultaten van de mystery calls uitgevoerd in Rotterdam (2020/2021, 2021/2022, 2023/2024, en 2025) en in het landelijke onderzoek van 2023. Vergeleken met het onderzoek uit

2023/2024 is het percentage verhuurbemiddelaars dat expliciet weigert mee te werken aan een discriminerend verzoek in 2025 nagenoeg gelijk gebleven. Opvallend is dat het aandeel bemiddelaars dat de keuze bij de verhuurder legt (code 5) aanzienlijk is gestegen van 22% naar 36%. Tegelijkertijd is er een afname te zien in het aandeel bemiddelaars dat instemt met het verzoek (code 2), van 43% in 2023/2024 naar 38% in 2025.

In vergelijking met het landelijke onderzoek uit 2023 is het percentage bemiddelaars dat weigert mee te werken (23% in vergelijking met 21%) iets hoger in Rotterdam in 2025. Het aandeel dat expliciet instemt met het verzoek is in Rotterdam vrijwel hetzelfde als in het land als geheel (38% in vergelijking met 37%). Het percentage dat de beslissing bij de verhuurder legt is in Rotterdam hoger dan in Nederland (36% in vergelijking met 30%).

Het percentage bemiddelaars dat weigert mee te werken aan een discriminerend verzoek ligt over de jaren heen tussen de 20 en 24% en is het laatste jaar niet meer gestegen. Deze groep blijft kleiner dan de groepen bemiddelaars die instemmen met het discriminerende verzoek of de keuze bij de verhuurder leggen. In de laatste 2 onderzoeken stelden bemiddelaars minder vaak voor om op andere, niet-etnische, criteria te selecteren (maar wel een negatieve impact kunnen hebben op mensen met een migratieachtergrond) dan in de eerste 2 onderzoeken in Rotterdam.

Figuur 4. Resultaten mystery calls in percentages 2020 tot en met 2025.



Branchevereniging

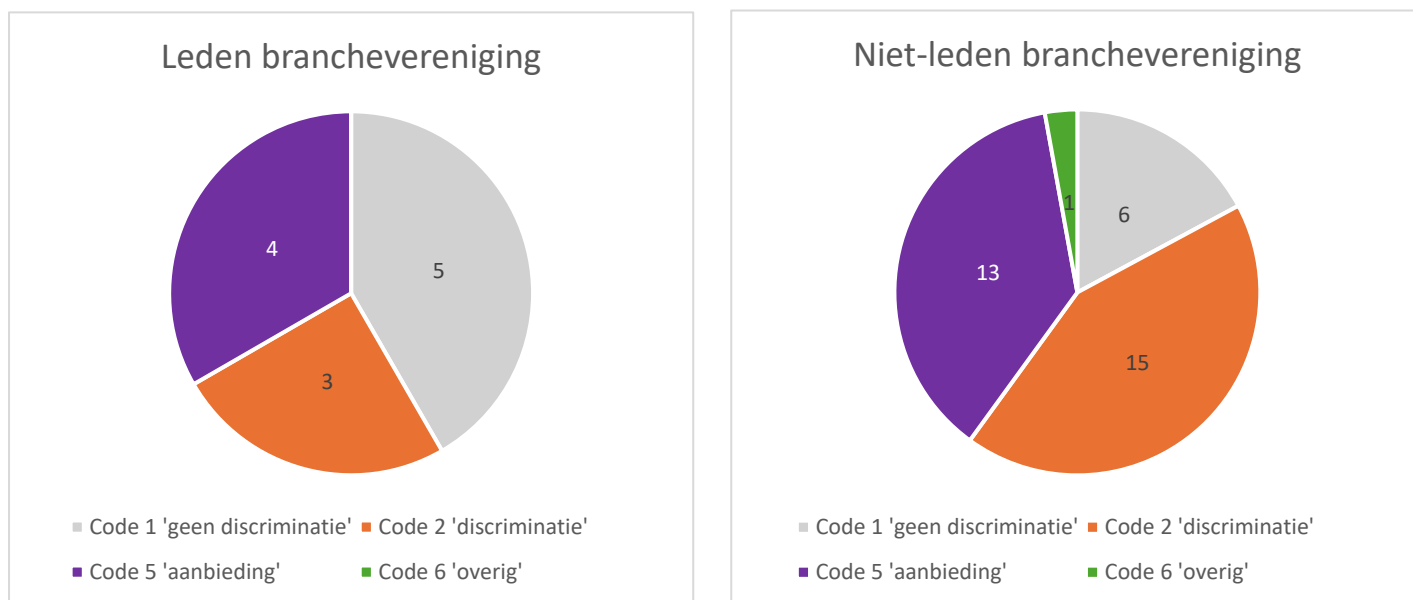
De uitkomsten van de mystery calls zijn vervolgens uitgesplitst naar lidmaatschap van een branchevereniging. Om vast te stellen of verhuurbemiddelaars lid waren van een branche- of beroepsvereniging, is de website van elke bemiddelaar onderzocht op expliciete vermeldingen van lidmaatschap, zoals logo's of verwijzingen naar de verenigingen. In de periode dat de mystery calls werden uitgevoerd waren 12 van de 47 verhuurbemiddelaars aangesloten bij een van de landelijke brancheverenigingen, namelijk NVM, Vastgoed Nederland en VBO. De brancheverenigingen zetten zich actief in voor gelijke kansen en het bestrijden van discriminatie op de woningmarkt. Dit gebeurt onder andere via campagnes, het agenderen van het thema in nieuwsbrieven en tijdens bijeenkomsten, maar

ook door (verplichte) educatie aan hun leden aan te bieden.³² Een beroepsvereniging verwijst op de website expliciet naar 'https://www.discriminatie.nl', zodat mensen die vermoeden te zijn gediscrimineerd bij het vinden van een woning een melding kunnen doen bij het discriminatiemeldpunt.³³

Omdat brancheverenigingen op diverse manieren werken aan de preventie van discriminatie bij woningverhuur, mag worden verwacht dat aangesloten verhuurbemiddelaars zich bewust zijn van discriminatie en uitsluiting en hier niet aan meewerken. Dit geldt voor 5 aangesloten bemiddelaars die het verzoek hebben geweigerd. 3 verhuurbemiddelaars stemden echter direct in 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.

In figuur 5 zijn de uitkomsten van de mystery calls uitgesplitst naar leden van brancheverenigingen en bemiddelaars die niet bij een vereniging zijn aangesloten. De leden wijzen vaker het discriminerende verzoek af dan niet-leden. Vanwege de kleine aantallen dient deze uitkomst met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

Figuur 5. Resultaten mystery calls uitgesplitst naar leden en niet-leden van brancheverenigingen



³² [https://www.vbomakelaar.nl/actualiteiten/discriminatie-verhuurmarkt en https://www.nvm.nl/nieuws/2022/strijd-tegen-discriminatie https://vastgoednederland.nl/rijksoverheid-verhuurders-en-gemeenten-in-actie-tegen-woondiscriminatie/](https://www.vbomakelaar.nl/actualiteiten/discriminatie-verhuurmarkt-en-https://www.nvm.nl/nieuws/2022/strijd-tegen-discriminatie-https://vastgoednederland.nl/rijksoverheid-verhuurders-en-gemeenten-in-actie-tegen-woondiscriminatie/) (Geraadpleegd op 05-09-2025)

³³ <https://www.vastgoedpro.nl/discriminatie> (Geraadpleegd op 05-09-2025)

4. 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.

“Dat is discriminatie”

Van de 47 verhuurbemiddelaars gaven 11 bemiddelaars aan niet mee te werken aan het verzoek om niet aan ‘buitenlanders’ te verhuren. Zij benadrukken expliciet dat een dergelijk verzoek discriminerend is. Een bemiddelaar zei hierover:

Nee, dat mag je wettelijk gezien nooit van tevoren aangeven, want dat is keiharde discriminatie.

De bemiddelaars leggen uit dat nationaliteit voor hen geen selectiecriterium is, terwijl andere factoren, zoals inkomen, dat wel zijn. Ook benadrukken de verhuurbemiddelaars dat het maken van onderscheid en het uitsluiten van mensen voor hen geen optie is. Volgens hen is afkomst niet bepalend voor het zijn van een goede huurder. Een van de bemiddelaars lichtte dit als volgt toe:

Nee, want dat is gewoon in feite discriminatie. En op het moment dat iemand van tevoren tegen mij zegt: ‘We willen bepaalde mensen er gewoon niet in hebben,’ dan zeg ik: ‘Nou, sorry, dan ga ik de opdracht gewoon niet doen.’ Want ik ken keurige Polen en ik ken verschrikkelijke Nederlanders.

Daarnaast verwezen 3 bemiddelaars in hun afwijzing expliciet naar wet- en regelgeving waar zij zich aan moeten houden. Zo legde een van hen uit:

Ja, wij hebben onze eigen selectiecriteria. We moeten ons ook houden aan de Wet goed verhuurderschap, hè? Dat kunt u ook op onze website vinden. Dus wij kunnen daar niet op voorhand op selecteren, nee.

“Dat kan zeker”

Meer dan een derde (18) van de in totaal 47 benaderde verhuurbemiddelaars stemde in met het discriminerende verzoek. Zij gaven vaak zonder aarzeling aan rekening te kunnen houden met de voorkeuren van de verhuurder. Zo reageerden zij bijvoorbeeld met: “We kunnen er zeker rekening mee houden” en “Zeker, geen enkel punt.”

Van de 18 bemiddelaars gaven er 7 aan zich bewust te zijn van het feit dat het verzoek discriminerend en uitsluitend is. Een van hen merkte bijvoorbeeld op:

Officieel mag ik daarin niet discrimineren.

Ondanks dat zij op de hoogte zijn van de wet- en regelgeving en erkennen dat het uitsluiten van kandidaten op grond van afkomst discriminatie is, weerhoudt dit hen er niet van in te stemmen met het verzoek. Wel benadrukken zij dat dit discreet moet gebeuren, ‘achter de schermen’, en niet zichtbaar mag zijn voor huurders. Zoals een bemiddelaar uitlegde:

Ja, in principe kun je dat natuurlijk bij mij aangeven en houd ik daar rekening mee bij het inplannen, maar dat kan niet in advertenties bijvoorbeeld, hè? We mogen daarin niet discrimineren.

Daarnaast waren er bemiddelaars die het verzoek niet alleen accepteerden, maar ook aangaven het te begrijpen, omdat zij zelf negatieve ervaringen met bepaalde huurders zouden hebben gehad. Een bemiddelaar zei hierover:

Kijk, Indiërs, er zijn echt lieve mensen, maar ik heb heel vaak problemen gehad met Indiërs. Dan ga ik met ze uitchecken en dan hebben ze er inderdaad een rommeltje van gemaakt.

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”

Van de 25 verhuurbemiddelaars gingen er 17 niet direct in op het discriminerende verzoek. In plaats daarvan legden zij de uiteindelijke beslissing over de huurder bij de fictieve verhuurder neer. Deze bemiddelaars gaven aan dat zij zelf geen kandidaten konden uitsluiten, maar dat de verhuurder vrij was om de uiteindelijke keuze te maken. Een van hen reageerde bijvoorbeeld met:

Jullie kunnen uiteindelijk de doorslaggevende keuze maken wie de woning mag gaan huren.

Van deze 17 bemiddelaars lieten er 12 blijken dat zij zich bewust waren van het discriminerende karakter van het verzoek. Zij benadrukten dat afkomst geen selectiecriteria mag zijn bij woningverhuur. Een bemiddelaar reageerde bijvoorbeeld:

Wij mogen niet discrimineren, doen we niet, maar als wij mensen voorstellen, dan geven wij wel aan uit welk land hij komt. Als eigenaar heb je het recht om te weigeren.

Van de bemiddelaars verwezen er 3 expliciet naar de Wet goed verhuurderschap. Zij gaven aan dat zij meerdere kandidaten konden aandragen, waaruit de verhuurder vervolgens zelf een keuze mocht maken, maar dat zij zelf geen groepen mochten uitsluiten. Een van hen legde dit uit als volgt:

Wij kunnen daar niet per se in sturen, maar wij stellen meerdere kandidaten aan jullie voor. Dat kunnen er vijf zijn. Daar kunnen jullie dan jullie eigen selectiecriteria op loslaten. Maar in het kader van de Wet goed verhuurderschap kunnen wij niet bepaalde doelgroepen uitsluiten.

Hoewel deze bemiddelaars dus erkennen dat het verzoek discriminerend is en zich bewust zijn van de geldende wet- en regelgeving, beperkten zij zich in hun antwoord tot de stelling dat zij als bemiddelaar niet mogen discrimineren. Daarbij benadrukten zij dat de verhuurder uiteindelijk vrij is in zijn keuze, zonder de verhuurder erop te wijzen dat discriminatie óók voor verhuurders verboden is.

Expats

Veel verhuurbemiddelaars richtten zich deels of voornamelijk op de groep van 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. Zo zegt een bemiddelaar bijvoorbeeld:

Wij verhuren voornamelijk voor 90% aan expats.

In het mystery-callgesprek maken 8 van de bemiddelaars onderscheid tussen ‘buitenlanders’, arbeidsmigranten, expats en internationale studenten. Expats en internationale studenten werden, in tegenstelling tot de andere groepen, door hen gepresenteerd als aantrekkelijke doelgroepen. Een bemiddelaar lichtte dit als volgt toe:

Weet dat wij wel voornamelijk werken met expats, en dan hebben we het over Amerikanen of Fransen en mensen uit Portugal, et cetera. Die worden echt hierheen gehaald voor werk en die werken vaak bij bedrijven als Booking.com of Shell, die we veel zien in Rotterdam. Dat is wel anders dan mensen die hier komen voor de bouw uit Polen.

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, en dat expats daarom vaker aan de inkomenseisen voldoen:

We hebben het vaak over expats uit Portugal, Japan en China. We hebben eigenlijk mensen uit heel de wereld. Je moet niet denken aan de Poolse werkers. Daar moet je niet aan denken, want we hebben het wel over high skilled immigranten hier die wij helpen en dat loon zit ook gewoon hoog.

Een andere reden die benoemd wordt is dat expats vaak sneller tevreden zijn met (de staat van) een woning en dat ze minder goed op de hoogte zijn van de wet- en regelgeving, waardoor het makkelijkere huurders zijn die minder klagen:

Ik zou geen Nederlandse huurder nemen. Dat is sowieso iets wat ik absoluut afraad. Omdat het gewoon te veel risico met zich meebrengt ook met huurbetalingen. Kijk de Nederlandse mensen kennen toch een beetje meer de wet.

Bemiddelaars verkiezen soms expats boven Nederlandse huurders omdat zij vaak tijdelijk in Nederland verblijven en je als verhuurder daarom niet vastzit aan de huurder:

Wij hebben ons altijd heel erg in expats en in de studenten gezet en de reden is dat zij vaak tijdelijk zijn. En je hebt vaak ook minder problemen met dit type huurders. Ze zijn vaak wel heel erg blij met de woning. Ze zijn tijdelijk in Nederland, bijvoorbeeld twee jaar voor werk en daarna gaan ze weer door.

Dit is nog relevanter geworden na de inwerkingtreding van de Wet vaste huurcontracten per 1 juli 2024. Daardoor zijn contracten voor onbepaalde tijd de norm geworden. Binnen de wet geldt voor internationale studenten een uitzondering. Voor deze groep blijft het mogelijk om tijdelijke huurcontracten te sluiten. In de gesprekken met 4 verhuurbemiddelaars werd juist deze uitzondering meerdere keren genoemd; zij gaven aan dat het verhuren aan internationale studenten aantrekkelijker is geworden door de wetswijziging. Enkele bemiddelaars adviseren daarom om internationale studenten als huurder te selecteren:

Met de studenten, alleen de buitenlandse studenten, niet de Nederlandse studenten, heb je het voordeel dat je die dus contracten kan aanbieden van maximaal twee jaar, dus die kun je ook voor een jaar geven en nog een jaar verlengen eventueel.

Selectiecriteria

Volgens de Wet goed verhuurderschap dient de selectie van potentiële huurders plaats te vinden op basis van objectieve selectiecriteria. Tijdens de mystery calls geven de meeste verhuurbemiddelaars aan dat zij huurders beoordelen op objectieve criteria, zoals inkomen en gezinssamenstelling.

Toch blijkt dat enkele bemiddelaars daarnaast ook subjectieve criteria laten meewegen bij de selectie voor een bezichtiging of bij de uiteindelijke toewijzing van een woning. Zo geven 3 bemiddelaars aan dat het type baan of de werkgever van een kandidaat-huurder een rol kan spelen. Daarnaast benadrukken 6 verhuurbemiddelaars dat het “hebben van een goed gevoel” of “een klik” met de kandidaat doorslaggevend kan zijn bij de besluitvorming. Eén van hen verwoordde dit als volgt:

Als jullie geen klik hebben, dan kan jij uiteindelijk besluiten om het niet te doen.

Sommige verhuurbemiddelaars stellen daarom voor om een kennismakingsgesprek te plannen, zodat zij een beter beeld krijgen van de potentiële huurder voordat een keuze wordt gemaakt.

Voor eerlijke en transparante woningverhuur is het essentieel dat verhuurbemiddelaars een duidelijk selectieproces hanteren dat uitsluitend gebaseerd is op objectieve criteria. Wanneer ook subjectieve elementen worden meegenomen, bestaat het risico dat geschikte huurders toch worden uitgesloten. Dit beïnvloedt de kansengelijkheid op de woningmarkt.

5. Conclusie

De uitkomsten van de mystery calls tonen aan dat 23% van de verhuurbemiddelaars in Rotterdam niet bereid is om mee te werken aan een discriminerend verzoek om buitenlanders, zoals Marokkanen, Turken en Polen uit te sluiten. Dit percentage is nagenoeg even groot als in het vorige Rotterdamse onderzoek. De afgelopen jaren schommelde het percentage bemiddelaars dat het discriminerende verzoek afwees tussen de 20 en 24%. Het afgelopen jaar is deze groep niet groter geworden. Dat was wel het geval voor de groep bemiddelaars (36%) die niet zelf willen discrimineren, maar benadrukken dat de eigenaar uiteindelijk de nieuwe huurder kiest en daarmee discriminatie door de verhuurder mogelijk maken. De groep bemiddelaars die actief willen meewerken aan het discriminerende verzoek (38%) is kleiner geworden, maar net als vorig jaar de grootste groep. Ruim de helft van de verhuurbemiddelaars die direct of indirect willen meewerken liet tijdens de mystery call blijken zich bewust te zijn van het discriminerende karakter van het verzoek.

Hoewel mystery calls alleen intentie meten en geen daadwerkelijk gedrag, geven ze wel een indicatie van daadwerkelijk verboden onderscheid op grond van afkomst of nationaliteit op de Rotterdamse huurwoningmarkt. Daarmee versterken de mystery calls het vermoeden van ongelijke behandeling van mensen met een Marokkaanse achtergrond uit de correspondentietesten. Uit de mystery calls bleek ook dat verschillende verhuurbemiddelaars expats als aantrekkelijke huurders aanprijzen vanwege hun veelal gunstige financiële situatie en de verwachting dat zij de woning voor een kortere periode zullen huren. Zij zijn echter niet over alle expats positief en noemen in verschillende calls expats met een specifieke afkomst waaraan zij juist liever niet verhuren. Verder blijken internationale studenten interessante kandidaten, omdat zij nog wel een tijdelijk contract mogen krijgen. In al deze gevallen wordt afkomst of nationaliteit als criterium meegenomen in het selectieproces.

Daarnaast blijkt dat andere subjectieve selectiecriteria een rol spelen bij verschillende Rotterdamse verhuurbemiddelaars. Dit is in strijd met de Wet goed verhuurderschap. In hoofdstuk 8 gaan we hier verder op in.

6 Advertentieteksten

In deze monitor besteden we voor het eerst aandacht aan (mogelijk) discriminerende teksten in advertenties van huurwoningen. In dit hoofdstuk gaan we in op wat (mogelijk) discriminerende teksten in advertenties zijn. Ook hebben we een aanzienlijk aantal teksten onder de loep genomen, zowel op Pararius en Funda, als op Marktplaats en Facebook. We beschrijven onze aanpak en de uitkomsten van de screening van deze advertentieteksten. Daarnaast gaan we in op de kennisgevingen die we naar aanleiding van de screening stuurden aan verhuurders en verhuurbemiddelaars die advertenties plaatsten waarin mogelijk sprake was van woondiscriminatie. Bij advertenties met mogelijk discriminatoire inhoud waarvoor we te weinig onderbouwing in de jurisprudentie vonden, hebben wij geen kennisgevingen gestuurd.

1. Checklist

Ten behoeve van de screening van advertenties hebben wij eerst een ‘checklist discriminerende inhoud’ opgesteld (bijlage 1). De checklist benoemt de gronden waarop discriminatie kan plaatsvinden, geeft deze gronden een code (van 1 tot en met 9) en geeft per code voorbeelden van dergelijke discriminatie. Het document bevat eveneens voorbeelden van voorwaarden in woningadvertenties die juridisch als niet-discriminatoire te beschouwen zijn, zoals ‘alleen of geen studenten’, ‘geen rokers’ of ‘geen kinderen’. De checklist met de 9 codes is gebruikt voor de screening van de advertenties aangeboden door alle door ons geraadpleegde platforms.

2. Screening advertenties op Pararius en Funda

Na het opstellen van de checklist hebben wij in 11 opeenvolgende testrondes 385 advertenties voor woonruimte op Funda en Pararius gescreend om na te gaan of in de teksten mogelijk sprake is van woondiscriminatie. De advertenties betreffen woningen in de gemeente Rotterdam. De reeks van 11 testrondes begon half februari en duurde tot begin juli 2025. Voor de screening gebruikten we dezelfde advertenties als voor de correspondentietesten uit hoofdstuk 4.³⁴

De beoordeling van de inhoud van de advertenties op eventuele discriminatie baseren wij op de Algemene wet gelijke behandeling en de Wet gelijke behandeling op grond van handicap en/of chronische ziekte en met name op de daarop gebaseerde jurisprudentie. Voor wat betreft de jurisprudentie kijken we vooral naar oordelen van het College voor de Rechten van de Mens. Wetgeving en jurisprudentie geven echter lang niet in alle gevallen zekerheid of er inderdaad sprake is van discriminatie. Jurisprudentie is in veel gevallen gebonden aan een specifieke casus en niet zomaar te extrapoleren naar vergelijkbare of andere eventueel discriminerende voorwaarden die gesteld worden in een advertentie voor woonruimte. Bovendien is er over bepaalde mogelijk discriminerende voorwaarden gewoonweg nog geen jurisprudentie.

In het vervolg van deze paragraaf presenteren we de uitkomsten van de screening. We geven eerst een totaaloverzicht in cijfers en gaan vervolgens inhoudelijk in op de (mogelijk) discriminerende advertentieteksten per discriminatiegrond. Daarin zullen we ook aangeven of het in deze teksten gaat om directe of indirecte discriminatie. Er is sprake van directe discriminatie als een persoon op grond van een persoonskenmerk op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie.

³⁴ In totaal werden in 11 testrondes 472 advertenties in Rotterdam geselecteerd. Voor de screening gebruikten we alle unieke advertenties uit de selectie, ongeacht of er bij deze advertenties een geslaagde correspondentietest is uitgevoerd. Het aantal gescreende advertenties (385) is daarmee iets hoger dan het aantal unieke advertenties waarbij een geslaagde correspondentietest is uitgevoerd (368).

Van indirecte discriminatie is sprake als een ogenschijnlijk neutrale voorwaarde, bepaling, maatstaf of handelswijze personen met bepaalde persoonskenmerken in vergelijking met andere personen bijzonder treft. Wanneer er sprake is van een objectieve rechtvaardiging is het maken van indirect onderscheid wel toegestaan.

In cijfers

Van de 385 advertenties op Pararius en Funda werden 5 advertenties door ons gekwalificeerd als discriminatoir³⁵, 121 als mogelijk discriminatoir en 259 advertenties als niet-discriminatoir. In onderstaande tabel volgt een weergave van de kwalificatie van de inhoud van de 385 gescreende advertenties. De som van deze aantallen is hoger dan het aantal advertenties, omdat in diverse advertenties (18) sprake was van mogelijke discriminatie op meerdere gronden.

Tabel 2. Kwalificatie van advertenties op Pararius en Funda

Kwalificatie	Aantal advertenties	Percentage
Niet-discriminatoir	259	67%
Mogelijk discriminatoir – handicap/chronische ziekte	105	27%
Mogelijk discriminatoir – burgerlijke staat	30	8%
(Mogelijk) discriminatoir – nationaliteit en/of ras	9	2%
Mogelijk discriminatoir – geslacht	1	0%

Discriminatie op grond van handicap/chronische ziekte

In totaal kwalificeerden we 105 advertenties (27%) als indirecte discriminatie op grond van handicap en/of chronische ziekte, namelijk wanneer een woningaanbieder aangeeft dat huisdieren niet welkom zijn. Een woningaanbieder zou met deze voorwaarde mensen kunnen uitsluiten die een blindengeleidehond of andere assistentiehond nodig hebben. In dat geval is sprake van indirecte discriminatie op grond van handicap en/of chronische ziekte. Aangezien wij niet weten of de betreffende woningaanbieder daadwerkelijk mensen met een blindengeleidehond of andere assistentiehond zou uitsluiten én ook niet weten of de woningaanbieder een objectieve rechtvaardiging zou kunnen hebben om personen die dergelijke honden nodig hebben uit te sluiten, beoordelen we dergelijke gevallen als 'mogelijke discriminatie'.

Discriminatie op grond van burgerlijke staat

Een ander voorbeeld van indirecte discriminatie betreft de voorwaarde 'geen woningdelers'. In 24 advertenties (ruim 6%) was deze voorwaarde opgenomen. In 5 andere advertenties werd in andere bewoordingen een vergelijkbaar onderscheid gemaakt. Verhuurders en verhuurbemiddelaars verstaan onder woningdelers vaak vrienden of collega's die samenwonen, en geen stellen of gezinnen. Wij zijn van mening dat hierbij mogelijk sprake zou kunnen van indirecte discriminatie op grond van burgerlijke staat, omdat deze voorwaarde voornamelijk mensen treft die niet getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben. Hun burgerlijke staat is 'ongetrouwd' en zij worden op basis van deze ogenschijnlijk neutrale voorwaarde uitgesloten van de betreffende woonruimte. Wij besloten om deze advertenties wel als mogelijk discriminatoir te beoordelen, maar de betreffende woningaanbieder geen kennisgeving te sturen. Hiervoor is gekozen omdat er geen jurisprudentie is die een dergelijke kwalificatie kan ondersteunen en er mogelijk sprake is van een objectieve rechtvaardiging voor deze indirecte discriminatie. Eén advertentie was juist alleen voor woningdelers beschikbaar.

³⁵ Het is niet volledig uit te sluiten dat een oordelende instantie hier anders over oordeelt. Zie ook de tekst op pagina 28 betreffende jurisprudentie.

Discriminatie op grond van nationaliteit en/of ras

In een beperkt aantal gevallen kwalificeerden we advertenties als discriminatoir dan wel mogelijk discriminatoir op basis van nationaliteit en/of ras (9; 2%).³⁶ In 5 gevallen was sprake van directe discriminatie. Zo stelde een woningaanbieder expliciet in 2 advertenties dat de woning alleen door internationale studenten gehuurd kon worden. Een andere woningaanbieder vraagt internationale studenten een hogere waarborgsom dan Nederlandse studenten.

Directe discriminatie op grond van nationaliteit is niet in alle gevallen verboden. Er zijn op grond van artikel 2, lid 5 van de Algemene wet gelijke behandeling een beperkt aantal gevallen waarin discriminatie op grond van nationaliteit niet verboden is.³⁷ In de context van de onderhavige thematiek gaat het met name om 'algemeen verbindende voorschriften' die kunnen gelden op basis waarvan direct onderscheid op grond van nationaliteit juridisch gezien niet discriminatoir is. Bij de woning die alleen aan internationale studenten wordt aangeboden, lijkt er van algemeen verbindende voorschriften geen sprake te zijn.³⁸ Daarom hebben wij deze voorwaarde als 'discriminatoir' gekwalificeerd. De woningaanbieder die onderscheid maakt tussen internationale en Nederlandse studenten bij de hoogte van de waarborgsom kan zich ook niet beroepen op enig 'algemeen verbindend voorschrift': er is geen wet- of regelgeving die een dergelijk onderscheid mogelijk maakt. In dit geval is dus sprake van verboden directe discriminatie op grond van nationaliteit.

In 4 gevallen was sprake van mogelijk indirecte discriminatie. Een voorbeeld hiervan is de woningaanbieder die de voorwaarde stelde dat studenten een werkend gezinslid dienen te hebben met een inkomen in Nederland. Deze voorwaarde sluit de grote groep internationale studenten uit die meestal geen werkende gezinsleden hebben met een inkomen in Nederland. In dit geval is sprake van mogelijke indirecte discriminatie op grond van nationaliteit en/of ras.

Discriminatie op grond van geslacht

In 1 advertentie was mogelijk sprake van directe discriminatie op grond van geslacht. Een woningaanbieder schreef "Target audience: Suitable for 1 female expat, student or young professional". Het is niet bekend of de woningaanbieder de woonruimte exclusief aan vrouwen aanbiedt. Ook is niet bekend of de vrouw die al in deze woning voor 2 personen woont, zelf nadrukkelijk heeft verzocht om een vrouwelijke huurder. Zittende huurders hebben in bepaalde gevallen het recht om onderscheid te maken bij de selectie van nieuwe huurders, zo overwoog het College voor de Rechten van de Mens in een oordeel.³⁹

Overig onderscheid, juridisch gezien geen discriminatie

Tijdens de screening kwamen wij nog andere opvallende vormen van onderscheid tegen. Er werd 7 keer onderscheid gemaakt op grond van leeftijd; eenmaal was het leeftijdscriterium 23+, driemaal 40+, tweemaal 45+ en eenmaal: 'geen jongeren'. Het ging in geen van deze gevallen specifiek om seniorenwoningen. Wettelijk gezien is hier geen sprake van discriminatie, aangezien wetgeving over leeftijdsdiscriminatie alleen gaat over de arbeidsmarkt of bij beroepsscholing.

³⁶ Bij gebrek aan relevante jurisprudentie is het in enkele van deze gevallen complex om met zekerheid te stellen of er juridisch gezien sprake is van discriminatie op grond van nationaliteit én ras, of alleen van discriminatie op grond van nationaliteit.

³⁷ Het verbod van onderscheid op grond van nationaliteit geldt niet:

- a. indien het onderscheid is gebaseerd op algemeen verbindende voorschriften of geschreven of ongeschreven regels van internationaal recht en
- b. in gevallen waarin de nationaliteit bepalend is, gevallen waarin het op grond van een regeling of praktijk van een organisatie op het gebied van sport of spel aan Nederlanders is voorbehouden om deel te nemen aan wedstrijden ter vertegenwoordiging van het land.

³⁸ Ons is niet bekend dat de gemeente Rotterdam gemeentelijk beleid/regelgeving betreffende huisvesting voor internationale studenten heeft die dit mogelijk maakt.

³⁹ Oordeel 2010-180, overweging 3.8

In 15 advertenties werd genoemd dat de woning ideaal of geschikt is voor (o.a.) expats. Daarnaast vonden we 7 keer de volgende tekst: “Our units are popular among students, expats and companies, so act fast!” Of woningaanbieders in deze gevallen daadwerkelijk kandidaten die geen expat zijn uitsluiten, is niet bekend. Deze advertenties zijn niet als (mogelijk) discriminatoir gekwalificeerd. Bij het expliciet of exclusief aanbieden van woonruimte aan expats is sprake van indirecte discriminatie op grond van nationaliteit.

Ook vonden we advertenties waarin onderscheid werd gemaakt op basis van opleiding(sniveau). Mbo-studenten komen geregeld niet in aanmerking, soms ook hbo-studenten niet. 7 keer werd een bewijs van inschrijving bij hbo of universiteit gevraagd, eenmaal werd een bewijs van inschrijving bij een universiteit gevraagd. Tweemaal werden studenten specifiek genoemd in de advertentietekst en werd alleen gerefereerd aan hbo of universiteit (in het kader van de ligging) en tweemaal werd expliciet gesteld ‘Erasmus students have priority’. Hoewel specifieke groepen studenten aldus expliciet dan wel impliciet van bepaalde woningen werden uitgesloten, is discriminatie op grond van opleidingsniveau niet in strijd met wetgeving over discriminatie.

In ruim 20 advertenties gaven woningaanbieders aan dat de ruimte alleen beschikbaar is voor mensen die nog niet in de gemeente Rotterdam wonen. Het gaat hierbij om de uitzonderingen in het kader van de Wet vaste huurcontracten waarbij zogenaamde ‘short stay’-huurcontracten aangeboden worden aan studenten die vanuit een andere gemeente naar Rotterdam komen om er tijdelijk te studeren. Studenten die al in Rotterdam wonen komen niet in aanmerking voor deze woningen en worden aldus uitgesloten. Hier wordt onderscheid gemaakt op woonplaats. Dit is geen wettelijke discriminatiegrond, waardoor ook in dit geval juridisch gezien geen sprake is van discriminatie.

Tot slot viel ons op dat 1 aanbieder in iedere advertentie de volgende tekst had opgenomen: “er worden geen uitlatingen gedaan over het toewijzingsbeleid”. Dit strookt niet met de eis uit de Wet goed verhuurderschap dat verhuurders en verhuurbemiddelaars een transparante werkwijze hanteren. In hoofdstuk 7 gaan we dieper in op de werkwijzen tegen discriminatie van verhuurbemiddelaars.

3. Screening advertenties op Marktplaats en Facebook

Naast de screening van advertenties op Pararius en Funda hebben wij in 5 opeenvolgende testrondes 200 advertenties voor woonruimte in Rotterdam op mogelijke discriminatoire inhoud gescreend op Marktplaats (102) en Facebook (98). De 5 testrondes vonden plaats tussen maart en juli 2025. Op Marktplaats hebben we advertenties gescreend in de categorie ‘Huizen en kamers’ en vervolgens afwisselend in de subcategorieën ‘Huizen’ en ‘Kamers’. Op Facebook screenden we advertenties in de categorie ‘Marketplace’ en de Facebook-groep ‘Woning huren Rotterdam (vraag/aanbod)’.

In cijfers

In totaal kwalificeerden we 73 van de 200 advertenties op Marktplaats en Facebook als mogelijk discriminatoir (37%). 127 advertenties werden als niet-discriminatoir beoordeeld (64%). Geen enkele advertentie werd met zekerheid als discriminatoir gekwalificeerd.

In onderstaande tabel volgt een weergave van de kwalificatie van de inhoud van de 200 gescreende advertenties. De som van deze aantallen is hoger dan het aantal advertenties, omdat in diverse advertenties sprake was van mogelijke discriminatie op meerdere gronden.

Tabel 3. Kwalificatie van advertenties op Marktplaats en Facebook

Kwalificatie	Aantal advertenties	Percentage
Niet-discriminatoire	127	64%
Mogelijk discriminatoire – geslacht	47	24%
Mogelijk discriminatoire – handicap/chronische ziekte	17	9%
Mogelijk discriminatoire – nationaliteit en/of ras	14	7%
Mogelijk discriminatoire – burgerlijke staat	3	2%
Mogelijk discriminatoire – levensovertuiging	2	1%

In 47 van de 200 advertenties (24%) troffen we mogelijk discriminerende voorwaarden op grond van geslacht. Woningaanbieders zijn op zoek naar ofwel een mannelijke ofwel een vrouwelijke nieuwe bewoner. In principe betreft het in dergelijke gevallen direct onderscheid, maar het is niet mogelijk aan te geven of hier juridisch gezien sprake is van discriminatie. Het is niet duidelijk of de voorwaarde vanuit de zittende bewoners gesteld wordt of door de eigenaar van de woonruimte. Het is ook niet duidelijk of het een eigenaar betreft die ook zelf in de woning woont. Huisgenoten en eigenaren mogen in sommige situaties bepaalde discriminerende voorwaarden stellen aan nieuwe bewoners en daarbij beroep doen op een uitzondering in de Algemene wet gelijke behandeling met betrekking tot privé-situaties. Het is daarom onduidelijk of in deze advertenties juridisch gezien sprake is van discriminatie.

Verder was in 17 van de advertenties (9%) mogelijk sprake van indirecte discriminatie op grond van handicap en/of chronische ziekte. Het ging hier in alle gevallen om advertenties waarin werd aangegeven dat huisdieren niet zijn toegestaan. In 14 advertenties (7%) was sprake van mogelijke directe, dan wel indirecte discriminatie op grond van nationaliteit en/of ras. Voorwaarden werden gesteld als: 'Nederlandssprekende student', 'EU citizenship', 'voor internationale student' of 'No internationals' (7x). In 3 advertenties was sprake van mogelijke indirecte discriminatie op grond van burgerlijke staat ('geen woningdelers') en in 2 advertenties van mogelijke directe discriminatie op grond van levensovertuiging ('alleen vegan' en 'voorkeur vegetarisch/vegan').

4. Sturen van kennisgevingen

Naar aanleiding van de screening van advertenties voor woonruimte hebben we kennisgevingen gestuurd aan alle verhuurders of verhuurbemiddelaars die advertenties op Funda of Pararius hadden geplaatst waarin (mogelijk) sprake was van woondiscriminatie. De kennisgevingen waren bedoeld om deze particuliere verhuurders en verhuurbemiddelaars te wijzen op het feit dat bepaalde voorwaarden in hun woningadvertenties (mogelijk) in strijd zijn met de wet. De kennisgevingen bevatten daarnaast ook een tip voor aanpassing van de advertentietekst en het aanbod contact op te nemen met RADAR wanneer zij vragen hebben over woningverhuur en discriminatie. Bij advertenties met mogelijk discriminatoire inhoud waarbij we te weinig onderbouwing in de jurisprudentie vonden, hebben wij geen kennisgevingen gestuurd. Dit was onder meer het geval bij de advertenties met de tekst 'geen woningdelers'.

Zoals overeengekomen met de gemeente Rotterdam stuurden we geen kennisgevingen aan woningaanbieders op Marktplaats en Facebook. Bij deze advertenties wordt vaak woonruimte aangeboden waarin voorzieningen worden gedeeld met andere huisgenoten. In een deel van de gevallen gaat het ook om een eigenaar die in de woning woont. Het is momenteel juridisch gezien grijs gebied of in dergelijke situaties sprake is van discriminatie. Huisgenoten en eigenaren mogen in sommige situaties bepaalde discriminerende voorwaarden stellen en daarbij beroep doen op een uitzondering in de Algemene wet gelijke behandeling met betrekking tot privé-situaties. Overigens geldt deze uitzondering niet voor discriminatie op grond van herkomst ('ras'). We gingen ervan uit dat de (meeste) advertenties

op Pararius en Funda geen woningen zijn met een privé karakter. En dat de woningen op dit platform ook niet worden aangeboden door zittende huurders die een nieuwe huisgenoot zoeken.

Kennisgevingen aan woningaanbieders op Funda en Pararius

We hebben in totaal 39 kennisgevingen verstuurd aan woningaanbieders. 32 woningaanbieders hebben 1 kennisgeving ontvangen, 2 woningaanbieders hebben 2 kennisgevingen ontvangen wegens mogelijke discriminatie op 2 discriminatiegronden (nationaliteit en handicap) en 1 woningaanbieder heeft 3 kennisgevingen ontvangen wegens mogelijke discriminatie op 2 discriminatiegronden (2x nationaliteit, handicap). Als we dezelfde discriminatoire voorwaarden aantreffen in advertenties van woningaanbieders die eerder al een kennisgeving ontvingen voor diezelfde vorm van discriminatie, stuurden we niet een tweede, zelfde kennisgeving.

Het grootste aantal verstuurde kennisgevingen (35) betreft mogelijke discriminatie op grond van handicap en/of chronische ziekte. We hebben verhuurders en verhuurbemiddelaars die in hun advertenties stelden dat huisdieren niet waren toegestaan een kennisgeving gestuurd waarin wordt aangegeven dat hier mogelijk sprake is van discriminatie op grond van handicap en/of chronische ziekte. Op basis van deze voorwaarde zouden woningaanbieders namelijk mensen kunnen uitsluiten die een blindengeleidehond of andere assistentiehond nodig hebben. De kennisgeving eindigde met de tip in de advertentie aan te geven dat blindengeleidehonden en assistentiehonden welkom zijn. Van deze 35 kennisgevingen bevatte er 1 ook aandacht voor mogelijke discriminatie op grond van nationaliteit.

6 kennisgevingen betroffen mogelijke discriminatie op grond van nationaliteit en/of ras. 1 van deze kennisgevingen vestigde ook de aandacht op mogelijke discriminatie op grond van handicap en/of chronische ziekte. Niet in alle gevallen van discriminatie op grond van nationaliteit en/of ras werd een kennisgeving gestuurd, omdat een aantal woningaanbieders al een kennisgeving had ontvangen met betrekking tot dat thema.

Reacties op kennisgevingen

Op 15 kennisgevingen hebben wij een antwoord ontvangen, waarvan 2 afkomstig zijn van dezelfde woningaanbieder. 13 reacties betroffen de kennisgevingen over de thematiek 'geen huisdieren/discriminatie op grond van handicap en/of chronische ziekte'. Deze woningaanbieders reageerden positief en constructief (11), dan wel neutraal (2). Woningaanbieders bedankten ons voor de kennisgeving, gaven in meerdere gevallen aan dat ze zich niet bewust waren van het feit dat ze hiermee mogelijk discrimineerden en gaven aan dat ze de tekst zouden aanpassen. 2 aanbieders vroegen nader advies over een passende formulering. We beantwoordden alle reacties en wisselden met sommige woningaanbieders meerdere mails uit.

2 van de 15 reacties betroffen discriminatie op grond van nationaliteit en/of ras. In deze kennisgevingen stelden wij dat er sprake was van indirecte discriminatie. Wanneer hier een legitieme reden voor bestaat, zou deze indirecte discriminatie niet verboden zijn. Beide woningaanbieders gaven in hun reacties uitleg over de achterliggende reden voor de voorwaarden in hun advertenties. Deze woningaanbieders stelden voorwaarden met betrekking tot een eventuele borgsteller of garantsteller; deze dienden ofwel 'in Nederland te wonen of te werken', ofwel 'een inkomen uit arbeid in Nederland' te hebben. Beide woningaanbieders wezen op de financiële risico's in het geval de huur niet betaald zou worden. Het is volgens beide woningaanbieders om praktische en financiële redenen moeilijk en kostbaar om in het buitenland achterstallige huur te vorderen. In beide gevallen hebben we geantwoord dat deze redenen door een oordelende instantie als het College voor de Rechten van de Mens beschouwd zouden kunnen worden als 'objectieve rechtvaardiging'.

Effect van de kennisgevingen

De ontvangen reacties van de woningaanbieders op de kennisgevingen over de thematiek 'geen huisdieren' laten zien dat zij inzien dat hier sprake zou kunnen zijn van discriminatie en dat zij bereid zijn hier aandacht aan te besteden. In volgende testrondes bleek dat 5 van de aangeschreven woningaanbieders de tekst van hun advertentie over het toestaan van huisdieren daadwerkelijk hadden aangepast. In nog weer latere testrondes zagen wij dat 2 van hen dat echter niet consequent deden.⁴⁰

Op 24 van de 39 kennisgevingen is door de betreffende woningaanbieders niet gereageerd. We weten daarom niet hoe deze kennisgevingen door hen zijn ontvangen. We vonden in latere testrondes regelmatig advertenties van woningaanbieders die eerder al een kennisgeving hadden ontvangen over de thematiek 'geen huisdieren', waarin nog steeds stond dat huisdieren niet toegestaan zijn – zonder enige aanvulling op deze voorwaarde. De kennisgeving had hen blijkbaar niet aangezet tot aanpassing of aanvulling van de advertentietekst.

5. Conclusie

Bij het opstellen van de checklist voor discriminerende inhoud van advertentieteksten van huurwoningen en het screenen van advertenties, bleek dat het niet altijd even duidelijk is of bepaalde inhoud juridisch gezien discriminerend is. Dit komt omdat wetgeving en jurisprudentie lang niet in alle gevallen zekerheid geven of er inderdaad sprake is van discriminatie. Zo zou een aanbieder een objectieve rechtvaardiging kunnen hebben waardoor het onderscheid wel geoorloofd is en zijn er uitzonderingen in de Algemene wet gelijke behandeling met betrekking tot privésituaties. Daarom hebben wij de advertenties waarin onderscheid werd gemaakt op één van de op de woningmarkt geldende discriminatiegronden voornamelijk beoordeeld als mogelijk discriminatoir en slechts enkele gevallen als discriminatoir.

Van 385 gescreende advertenties op Pararius en Funda bleek bijna een derde mogelijk discriminatoire inhoud te bevatten. Een groot deel hiervan betrof mogelijke discriminatie op grond van handicap en/of chronische ziekte. Het ging om advertenties waarin staat dat huisdieren niet zijn toegestaan. Wanneer een woningaanbieder mensen uitsluit die hulp krijgen van een assistentiehond, is er sprake van indirecte discriminatie. Daarnaast kwamen we advertenties tegen met (mogelijk) discriminatoire eisen op grond van burgerlijke staat (de voorwaarde 'geen woningdelers'), nationaliteit en/of ras en geslacht. Daarnaast beoordeelden we enkele advertenties als discriminatoir op grond van nationaliteit en/of ras.

De 200 advertenties op Marktplaats en Facebook kwalificeerden wij iets vaker als mogelijk discriminatoir (37%) dan de advertenties op Pararius en Funda. Bij de advertenties op deze platforms is sprake van een deels ander beeld. In deze advertenties kwamen wij het vaakst onderscheid op grond van geslacht tegen (24%). Verder zagen we ook hier mogelijk discriminatoire eisen op grond van handicap/chronische ziekte, nationaliteit en ras, burgerlijke staat en levensovertuiging.

In totaal stuurden we 39 kennisgevingen aan woningaanbieders die advertenties op Pararius of Funda hadden geplaatst waarin mogelijk sprake was van woondiscriminatie. Op 38% van deze kennisgevingen kregen wij een reactie. Deze reacties waren meestal positief en constructief. Aanbieders gaven bijvoorbeeld aan zich niet bewust te zijn van de mogelijk discriminerende eisen en geen mensen met een assistentiehond uit te willen of zullen sluiten. 5 aanbieders pasten naar aanleiding van de tip in de kennisgeving over de tekst 'geen huisdieren toegestaan' latere advertenties aan.

⁴⁰ Met één van deze aanbieders hebben wij later een gesprek gevoerd. In dit gesprek werd aangegeven dat de tekst over huisdieren standaard is aangepast. Advertenties die wij later terugzagen zonder aangepaste tekst, betreft advertenties die al eerder online hadden gestaan en opnieuw waren geüpload. Daarin was men vergeten de tekst aan te passen.

Om daadwerkelijk te kunnen beoordelen of in bepaalde casussen juridisch gezien sprake is van discriminatie is meer nieuwe jurisprudentie en/of meer informatie over de aangeboden woning nodig. Desondanks kan de checklist woningaanbieders helpen bij het opstellen van advertentieteksten zonder discriminatoire eisen. Daarnaast kan de checklist ingezet worden bij handhaving in het kader van de Wet goed verhuurderschap.

7 Analyse werkwijzen

Sinds 1 juli 2023 moeten verhuurders en verhuurbemiddelaars van een woon- of verblijfruimte handelen in overeenstemming met de regels van goed verhuurderschap, zoals vermeld in de Wet goed verhuurderschap die op die datum in werking is getreden. Onder goed verhuurderschap wordt onder andere verstaan het 'zich onthouden van iedere vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, in ieder geval door'.⁴¹

- een heldere en transparante selectieprocedure te hanteren;
- objectieve selectiecriteria te gebruiken en communiceren bij het openbaar aanbieden van de woon- of verblijfruimte;
- de keuze voor de gekozen huurder te motiveren aan de afgewezen kandidaat-huurders.

Ter uitvoering hiervan moet een verhuurder of verhuurbemiddelaar van een woon- of verblijfruimte in ieder geval beschikken over een werkwijze die gericht is op preventie van woondiscriminatie. Vanaf 1 januari 2024 geldt dat de werkwijze:

- schriftelijk is vastgelegd;
- openbaar toegankelijk is (gepubliceerd);
- wordt aangepast als dat nodig is (onderhouden);
- bekend is gemaakt bij eventuele werknemers van de verhuurder of verhuurbemiddelaar.⁴²

In dit onderzoek hebben we gekeken naar de werkwijzen tegen discriminatie van verhuurbemiddelaars die actief zijn in Rotterdam. We gebruikten hiervoor de bellijst met verhuurbemiddelaars die voor de mystery calls is opgesteld. In dit hoofdstuk beschrijven we de aanpak en de uitkomsten van de analyse van de werkwijzen tegen discriminatie.

1. Checklist

Voordat we startten met de analyse van de verzamelde werkwijzen, stelden we een checklist op. Deze is een praktische en concrete uitwerking van de punten uit de Wet goed verhuurderschap. Wat betekent het in de praktijk om een heldere en transparante selectieprocedure te hebben? En wat zijn wel of geen objectieve selectiecriteria? In de Wet goed verhuurderschap zijn deze vragen niet verder uitgewerkt. Daardoor is voor verhuurders en verhuurbemiddelaars mogelijk niet duidelijk genoeg hoe ze hier in de praktijk naar moeten handelen. De checklist is bedoeld om te kunnen beoordelen of werkwijzen tegen woondiscriminatie voldoen aan de eisen uit de Wet goed verhuurderschap en beoogt zo concreet en praktisch mogelijk te zijn. Het is een eerste versie, die tot stand is gekomen met feedback van beleidsadviseurs van de afdelingen Maatschappelijke Ontwikkeling en Wonen van de gemeente Rotterdam.

Bij het opstellen van de checklist hebben we gebruikgemaakt van een aantal werkwijzen van makelaars die wij via Google konden vinden (niet per se met een werkgebied in Rotterdam). Uiteindelijk telt de checklist 13 concrete punten die beoordeeld worden met 'ja' of 'nee'. Hoe vaker de punten uit de checklist met een 'ja' beantwoord worden, hoe beter de werkwijze voldoet aan de wettelijke eisen. De checklist is toegevoegd in bijlage 2. Hieronder lichten we alle punten uit de checklist kort toe en beschrijven we hoe we de werkwijzen op deze punten beoordelen.

⁴¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0048028/2025-02-12>, geraadpleegd op 16-06-2025

⁴² <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/onderwerpen/wet-goed-verhuurderschap/landelijke-regels-van-goed-verhuurderschap>, geraadpleegd op 16-06-2025

1. De verhuurder/verhuurbemiddelaar beschikt op de website over een werkwijze die gericht is op het voorkomen van woondiscriminatie

Bij alle 96 verhuurbemiddelaars op de eerdergenoemde bellijst hebben we in mei en juni 2025 op hun website gezocht naar een werkwijze tegen discriminatie. Die vonden we in 14 gevallen. Dat houdt in dat op dat moment 15% van de door ons onderzochte verhuurbemiddelaars een werkwijze tegen discriminatie op hun website had staan. Bij 3 bemiddelaars bleek de website niet meer in gebruik. Als verhuurbemiddelaars wel hun werkwijze of selectieprocedure beschrijven op hun website, maar (woon)discriminatie hierin niet noemen, werd dit punt met ‘nee’ beantwoord.

De werkwijzen waren niet altijd even gemakkelijk te vinden op de websites. Zo was bij een verhuurbemiddelaar het ‘protocol toewijzing huurwoningen aan kandidaat-huurders’ een artikel in de algemene dienstverleningsvoorwaarden. Discriminatie wordt vrijwel niet genoemd in de naam van de documenten. Uitzondering was de verhuurbemiddelaar die een protocol heeft genaamd ‘Gelijke kansen op de woningmarkt’, met als ondertitel ‘anti-discriminatiebeleid’.

Van de gevonden werkwijzen bleken er 11 (vrijwel) identiek te zijn. Deze verhuurbemiddelaars maken gebruik van een door Pararius opgesteld protocol, ‘toewijzing huurwoning’, met soms een kleine aanpassing.

De volgende punten hebben betrekking op de 14 gevonden en onderzochte werkwijzen.

2. De verhuurder/verhuurbemiddelaar benoemt de selectiecriteria die gebruikt worden om de woning te mogen bezichtigen
3. De verhuurder/verhuurbemiddelaar benoemt de selectiecriteria die gebruikt worden voor de toewijzing van de woning

In de werkwijzen tegen discriminatie dienen verhuurders en verhuurbemiddelaars de door hen gebruikte selectiecriteria te benoemen. Mogelijkerwijs zijn de selectiecriteria voor bezichtiging niet (altijd) dezelfde als de selectiecriteria voor het uiteindelijk toewijzen van de woning. We hebben dit daarom als aparte punten opgenomen in de checklist. De analyse hieronder gaat over beide punten.

In vrijwel alle werkwijzen worden de gehanteerde selectiecriteria genoemd. Daarbij wordt soms wel, maar niet altijd onderscheid gemaakt tussen criteria om de woning te mogen bezichtigen en criteria die gebruikt worden voor de uiteindelijke toewijzing van de woning. Mogelijk zijn deze criteria bij de meeste verhuurbemiddelaars hetzelfde. Ook is het mogelijk dat bezichtiging niet bij alle verhuurbemiddelaars mogelijk is of dat zij bijvoorbeeld maar één kandidaat selecteren voor een bezichtiging, waardoor de criteria voor bezichtiging meteen ook de criteria voor toewijzing zijn. Selectiecriteria die vaak genoemd worden in de werkwijzen zijn de hoogte en bron van het inkomen, de samenstelling van het huishouden, het soort arbeidsovereenkomst, een positief huurverleden en de volgorde van aanmelding.

In één werkwijze staan geen selectiecriteria. Op de website van deze bemiddelaar staat het selectiecriterium voor bezichtiging wel aangegeven onder de veelgestelde vragen. Dit criterium is netto-inkomen. Wanneer je als woningzoekende naar aanleiding van de bezichtiging interesse hebt om de woning te huren, moet je bij deze bemiddelaar een inschrijfformulier invullen en documenten toesturen. Aan de hand van de gestelde inkomenseis en de volledigheid van het dossier wordt vervolgens de woning toegewezen aan de best passende kandidaat. De selectiecriteria worden dus noch uit de werkwijze, noch verder in het proces van uiteindelijk toewijzing duidelijk.

In een andere werkwijze staat een aantal algemene toewijzingscriteria geformuleerd, zoals inkomenseisen. Voor bezichtiging ‘kan ook inschrijfduur doorslaggevend zijn’. Blijkbaar is dat niet altijd

het geval. Voor uiteindelijke toewijzing moeten geïnteresseerde kandidaten na bezichtiging extra informatie aanleveren. Op basis van deze gegevens kijkt deze bemiddelaar of de kandidaat voldoet aan de toewijzingscriteria die de opdrachtgevers stellen. Wat deze criteria zijn wordt in de werkwijze niet duidelijk.

4. Uit de werkwijze wordt duidelijk of alle dan wel slechts een deel van de selectiecriteria in iedere selectieprocedure worden toegepast
5. Indien in de werkwijze wordt aangegeven dat in sommige gevallen slechts een deel van de genoemde selectiecriteria worden toegepast, dan wordt aangegeven wanneer welke criteria worden gebruikt

In 1 van de werkwijzen die wij gebruikten om de checklist op te stellen, bleek dat de door verhuurder of verhuurbemiddelaar opgestelde selectiecriteria niet altijd in alle selectieprocedures worden toegepast. We hebben dit punt toegevoegd aan de checklist. In het kader van transparantie van de selectieprocedure is het namelijk belangrijk om te weten of alle genoemde criteria van toepassing zijn bij het aanbieden van een specifieke woning.

In 1 van de 14 werkwijzen staat expliciet benoemd dat de selectiecriteria per advertentie kunnen verschillen: “Wij verhuren voor meerdere opdrachtgevers. Er kunnen specifieke of afwijkende toewijzingscriteria gelden bij woningen/complexen. Deze staan dan bij de betreffende woning vermeld op onze website.” De overige werkwijzen gaan niet in op het toepassen van alle of slechts een deel van de genoemde selectiecriteria.

6. De gebruikte selectiecriteria zijn objectief; dat wil zeggen meetbaar, controleerbaar en onafhankelijk van de waardering van een selecterende medewerker

Een duidelijk onderdeel van goed verhuurderschap is het gebruiken en communiceren van objectieve selectiecriteria bij het openbaar aanbieden van woningen. Maar wat zijn eigenlijk objectieve criteria? Wij definiëren dit als criteria die meetbaar en controleerbaar zijn, en onafhankelijk van de waardering van een selecterende medewerker. Inkomen en huishoudsamenstelling zijn voorbeelden van objectieve selectiecriteria. Deze criteria zijn te meten en te controleren en door iedere medewerker op dezelfde manier te waarderen. Voorbeelden van niet-objectieve criteria zijn reden van verhuizing, beroep en werkgever. Passendheid in (de omgeving van) de aangeboden woning kan objectief zijn, mits de rechtvaardiging uitgelegd wordt. Als dat niet het geval is beoordelen we dit als subjectief. Ook ‘gunning opdrachtgever’ beoordelen we als subjectief, tenzij aangegeven staat dat de opdrachtgever volgens dezelfde objectieve criteria toewijst.

In slechts 2 werkwijzen komen wij alleen objectieve selectiecriteria tegen. Het gaat dan om de hoogte van het (gezamenlijke) inkomen, het aantal personen of de samenstelling van het huishouden, het al dan niet hebben van huisdieren en of iemand werkend of studierend is.

11 bemiddelaars beschrijven in de werkwijze naast objectieve ook subjectieve selectiecriteria bij toewijzing. Het gaat dan om:

- de werkgever van de kandidaat-huurders; “een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd met een van goede naam en faam bekendstaande/gerenommeerde werkgever heeft de voorkeur”
- passendheid in (de omgeving van) de aangeboden woning; “in sommige gevallen kan de ligging van de huurwoning of de eigenschappen daarvan ertoe leiden dat bepaalde kandidaat-huurders in beginsel meer geschikt zijn dan anderen.”
- gunning opdrachtgever; “voor iedere aangeboden woning geldt dat de opdrachtgever uiteindelijk de keuze maakt tussen de kandidaat-huurders. De verhuurmakelaar heeft op de uiteindelijke keuze geen invloed.”

In 1 werkwijze wordt niet duidelijk wat de selectiecriteria zijn voor toewijzing. Daardoor konden we niet beoordelen of sprake was van objectieve selectiecriteria.

7. De gebruikte selectiecriteria zijn niet (mogelijk) discriminatoir

Selectiecriteria moeten niet alleen objectief zijn, maar ook niet-discriminatoir. Het is niet automatisch zo dat objectieve criteria niet (mogelijk) discriminerend kunnen zijn. Hierboven gaven we aan dat het al dan niet hebben van huisdieren onder objectieve selectiecriteria valt. Selecteren op 'geen huisdieren' kan indirecte discriminatie op grond van handicap/chronische ziekte zijn, wanneer iemand met een hulp- of assistentiehond wordt geweigerd als huurder. In 1 werkwijze kwamen we tegen dat het wel of niet hebben van huisdieren één van de selectiecriteria is. In een andere werkwijze staat beschreven: "indien er een zwaarwegend belang is, kan op sekse of burgerlijke staat onderscheid worden gemaakt." Onderscheid maken op grond van geslacht of burgerlijke staat is (mogelijk) discriminatie. Tot slot stond in de werkwijze van 1 bemiddelaar dat indien de huurder een garantsteller heeft, de voorkeur uitgaat naar een garantsteller met een inkomen dat afkomstig is uit Nederland. Onderscheid maken op inkomen uit Nederland kan mogelijk indirect onderscheid op grond van afkomst en/of nationaliteit betekenen. Wanneer er geen objectieve rechtvaardiging is voor het gemaakte indirecte onderscheid, dan is het onderscheid verboden. In de 11 overige werkwijzen zijn geen (mogelijk) discriminatoire selectiecriteria opgenomen.

8. De verhuurder/verhuurbemiddelaar maakt duidelijk welke selectiecriteria⁴³ doorslaggevend zijn bij de selectie van kandidaat-huurders voor de bezichtiging
9. De verhuurder/verhuurbemiddelaar maakt duidelijk welke selectiecriteria doorslaggevend zijn bij de definitieve selectie van de huurder

Punt 8 en 9 gaan over hoe de selectiecriteria ingezet worden om een keuze te maken uit de kandidaat-huurders. Een selectieprocedure is in onze ogen pas helder en transparant wanneer duidelijk is op welke manier de verschillende selectiecriteria gebruikt worden en welke daarin doorslaggevend zijn. Criteria als 'volgorde van aanmelding' of 'langste inschrijfduur' kunnen hierin meespelen. Slechts bij 1 verhuurbemiddelaar is duidelijk beschreven wat het doorslaggevende selectie criterium is om de woning te mogen bezichtigen. Dit is het netto-inkomen. Deze informatie staat overigens niet vermeld in de werkwijze tegen discriminatie, maar staat op de website bij de veelgestelde vragen. In een andere werkwijze wordt gekeken naar de kandidaat die de meeste financiële zekerheid biedt. In deze werkwijze staat beschreven dat 'bij vergelijkbare geschiktheid (kandidaat-)huurders geselecteerd worden op basis van loting, om discriminatie tijdens het verhuurproces te voorkomen.' Eerder in het document wordt echter genoemd dat de woning wordt aangeboden aan de 'best passende kandidaat' en dat inschrijfduur ook doorslaggevend kan zijn om te bezichtigen. Dit lijkt niet helemaal consequent en maakt de procedure niet helder.

Het grootste deel van de verhuurbemiddelaars lijkt voor bezichtiging (met name) te selecteren op reactiesnelheid. In 10 werkwijzen staat beschreven dat "in de basis geldt: wie het eerst komt, die het eerst maalt." Deze tekst duidt erop dat reactiesnelheid een rol speelt, maar het is onduidelijk of voor bezichtiging nog andere criteria meespelen. Bovendien impliceert 'in de basis' dat dit criterium niet altijd gehanteerd wordt. Het is echter niet duidelijk wanneer men hiervan afwijkt.

Ook voor de definitieve selectie van de huurder wordt niet duidelijk hoe de uiteindelijke keuze wordt gemaakt uit de kandidaten. Verhuurbemiddelaars gebruiken meerdere selectiecriteria, maar het is niet duidelijk welk criterium uiteindelijk de doorslag geeft. Of wat er gebeurt wanneer meerdere kandidaten aan de voorwaarden voldoen. Daarnaast drukken de bemiddelaars zich in de werkwijzen niet heel

⁴³ Hieronder vallen ook criteria als 'volgorde van aanmelding' of 'langste inschrijfduur'.

duidelijk uit. Zo staat in 1 van de werkwijzen dat ‘inschrijfduur ook doorslaggevend kan zijn’. Wanneer dat dan wel of niet het geval is, wordt niet beschreven. In andere werkwijzen staat bij meerdere criteria vermeld dat bepaalde kandidaten de voorkeur hebben. Maar hoe het ene criterium zich verhoudt tot het andere, is onduidelijk. Als de verhuurbemiddelaar enerzijds kan kiezen tussen een kandidaat met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd (dit is een van de voorkeuren) maar zonder positieve en verifieerbare verhuurdersverklaring (andere voorkeur), en anderzijds een kandidaat zonder arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd maar met een positieve en verifieerbare verhuurdersverklaring, wie krijgt dan de woning? Uit dergelijke werkwijzen wordt niet duidelijk welke selectiecriteria doorslaggevend zijn.

10. De verhuurder/verhuurbemiddelaar geeft in de werkwijze aan niet naar niet-relevante persoonskenmerken te vragen

In het verlengde van punt 7 (het niet gebruiken van (mogelijk) discriminatoire selectiecriteria) is het belangrijk om niet te vragen naar niet-relevante persoonskenmerken. Deze verwijzen hier naar de discriminatiegronden die van toepassing zijn op de (huur)woningmarkt. Het is verboden om onderscheid te maken op grond van:

- huidskleur, etniciteit en nationaliteit;
- godsdienst en levensovertuiging;
- politieke overtuiging;
- seksuele gerichtheid;
- handicap en chronische ziekte;
- geslacht/gender;
- burgerlijke staat.

Wanneer verhuurbemiddelaars vragen naar deze niet-relevante persoonskenmerken kunnen deze, bewust of onbewust, een rol spelen bij de toewijzing van de woning.

Alle verhuurbemiddelaars beschrijven dit punt in hun werkwijze. Slechts 2 bemiddelaars noemen echter alle niet-relevante persoonskenmerken of discriminatiegronden. Nationaliteit, burgerlijke staat en levensovertuiging worden in de andere werkwijzen niet genoemd. Daarnaast is in 1 werkwijze geslacht/gender niet in het rijtje opgenomen.

11. De door verhuurder/verhuurbemiddelaar gevraagde informatie in inschrijf- of reactieformulier is op geen enkel punt in tegenspraak met de werkwijze

Een werkwijze tegen woondiscriminatie is een eerste stap in het tegengaan van het probleem. Vervolgens moet deze werkwijze in de praktijk worden toegepast. Bij de 14 bemiddelaars met een werkwijze op hun website hebben wij gekeken of eventuele gevraagde aanvullende informatie in tegenspraak is met de werkwijze. We keken daarbij naar reactieformulieren, eventuele inschrijfformulieren en ook naar reacties die de fictieve profielen uit de correspondentietesten ontvingen (indien deze bemiddelaar ook werd getest in de correspondentietesten).

Bij 6 van de 14 verhuurbemiddelaars vonden we op de website en/of in de correspondentietesten geen vragen of verzoeken om informatie die in tegenspraak zijn met de werkwijze tegen discriminatie. Bij 7 verhuurbemiddelaars was dat wel het geval. In inschrijfformulieren of informatieverzoeken die de fictieve profielen in de correspondentietesten ontvingen werden vragen gesteld die het mogelijk maken om (indirect) onderscheid te maken op verschillende discriminatiegronden. Het ging 5 keer om de mogelijkheid tot indirect onderscheid op grond van handicap/chronische ziekte, door te vragen naar het hebben van huisdieren. De mogelijkheid om te discrimineren op geslacht of gender kwam 4 keer voor, door te vragen naar aanhef of geslacht. Eveneens 4 keer ging het om de mogelijkheid om indirect

onderscheid te maken op grond van afkomst of nationaliteit. Dit betrof vragen naar geboorteplaats, situatie (met als één van de opties 'expat') en een garantsteller in Nederland. In 2 gevallen stond onder gezinssituatie of gewenste woonsituatie de optie 'woningdelers'. Hierdoor is indirecte discriminatie op grond van burgerlijke staat mogelijk. 1 verhuurbemiddelaar kon op dit punt niet beoordeeld worden, omdat het niet mogelijk was via de website van deze bemiddelaar op woningaanbod te reageren.

12. De verhuurder/verhuurbemiddelaar geeft in de werkwijze aan dat afgewezen kandidaat-huurders worden geïnformeerd waarom voor een andere huurder is gekozen

Het motiveren van de keuze voor de gekozen huurder aan de afgewezen kandidaat-huurders is één van de onderdelen van de Wet goed verhuurderschap. Slechts in 1 van de 14 geanalyseerde werkwijzen geeft de verhuurderbemiddelaar aan kandidaat-huurders op de hoogte te brengen van de reden van afwijzing. In andere werkwijzen staat niet specifiek vermeld dat kandidaat-huurders bericht krijgen over de reden waarom zij de woning niet hebben gekregen. We weten niet of deze bemiddelaars dit ook niet doen in de praktijk.

13. De verhuurder/verhuurbemiddelaar geeft in de werkwijze aan dat zij werknemers instrueren zodat zij woondiscriminatie kunnen herkennen en voorkomen

Ook kennisoverdracht aan werknemers over het kunnen herkennen en voorkomen van woondiscriminatie is geen standaard onderdeel van de geanalyseerde werkwijzen. De bemiddelaar die een antidiscriminatiebeleid heeft, geeft daarin aan dat medewerkers ten minste twee keer per maand op de hoogte worden gesteld van ontwikkelingen in de vastgoedbranche. "Discriminatie, bewustwording en het voorkomen ervan zal een terugkerend item worden bij het periodieke scholingsmoment." In de overige werkwijzen staat niks beschreven over het informeren of instrueren van medewerkers over het voorkomen van discriminatie.

2. Conclusie

Sinds 1 januari 2024 zijn verhuurders en verhuurbemiddelaars verplicht om een werkwijze tegen woondiscriminatie te hebben die schriftelijk is vastgelegd en openbaar toegankelijk is. Desondanks hebben 82 van de 96 verhuurbemiddelaars die ten tijde van dit onderzoek actief zijn in Rotterdam, (nog) geen dergelijke werkwijze op hun website staan. In hoeverre zij wel beschikken over een werkwijze tegen discriminatie weten wij niet. Wanneer verhuurbemiddelaars wel een werkwijze tegen discriminatie op de website hebben staan, is deze niet altijd makkelijk te vinden.

Uit de 14 bestudeerde werkwijzen tegen discriminatie van verhuurbemiddelaars blijkt dat er nog verbetering mogelijk (en nodig) is wat betreft de transparantie van de selectieprocedures. Vaak is niet duidelijk welke criteria precies worden gehanteerd (voor bezichtiging van een woning en/of voor uiteindelijke toewijzing), welke criteria (indien bekend) doorslaggevend zijn of hoe de uiteindelijke keuze tussen kandidaat-huurders precies gemaakt wordt. De concreet benoemde criteria in de werkwijzen zijn overwegend objectief, maar ook subjectieve criteria zoals de werkgever van kandidaat-huurders of gunning van de opdrachtgever blijken een rol te spelen. Daarnaast kunnen enkele van de gebruikte selectiecriteria (indirect) discriminerend zijn op grond van handicap/chronische ziekte, geslacht, burgerlijke staat en afkomst/nationaliteit.

Wat daarnaast aandacht verdient, is de uitwerking van de werkwijzen in de praktijk. Uit een vergelijking tussen de werkwijzen en de daadwerkelijk gevraagde informatie aan kandidaat-huurders, blijkt dat er nog niet altijd gehandeld wordt zoals in de werkwijze is vastgelegd. Sommige verhuurbemiddelaars verlangen informatie van kandidaat-huurders die irrelevant is om te bepalen of iemand een goede

huurder is. Wanneer kandidaat-huurders deze informatie verstrekken, kunnen deze punten (onbewust) een rol spelen in de selectie van huurders en kan daarmee eventueel sprake zijn van woondiscriminatie.

8 In gesprek met verhuurbemiddelaars

Na de uitvoering en analyse van de onderzoeksonderdelen die in de voorgaande hoofdstukken zijn beschreven, gingen we in gesprek met een aantal verhuurbemiddelaars. In dit hoofdstuk gaan we in op de aanpak en uitkomsten van deze gesprekken.

1. Aanpak

We hebben 17 verhuurbemiddelaars per e-mail een uitnodiging gestuurd om met RADAR in gesprek te gaan over de uitkomsten van het onderzoek. We kozen er bewust voor om niet alle verhuurbemiddelaars die onderdeel waren van één of meerdere onderdelen van het onderzoek aan te schrijven, omdat we binnen dit project ruimte hadden voor maximaal 10 gesprekken. Als eerst selecteerden we op vestigingsplaats van de makelaarskantoren. Bedrijven die geen kantoor hebben in Rotterdam, nodigden we niet uit voor een gesprek. Vervolgens keken we naar het aantal onderdelen dat per verhuurbemiddelaar getest is. We selecteerden in eerste instantie alleen bemiddelaars die zowel een mystery call hebben ontvangen, als waarbij correspondentietesten zijn uitgevoerd en die naar aanleiding van de screening een kennisgeving hebben ontvangen. Deze selectie vulden we aan met een bemiddelaar waarbij geen correspondentietesten zijn uitgevoerd, maar die in de mystery call wel bereid was om mee te werken met het discriminerende verzoek.

Op de mail reageerden 7 bemiddelaars positief, waarna we een afspraak inplanden. 1 bemiddelaar gaf aan wel met RADAR in gesprek te willen, maar niet te kunnen op de voorgestelde data. Helaas lukte het uiteindelijk niet om met deze bemiddelaar een afspraak te maken. 2 bemiddelaars namen naar aanleiding van de mail telefonisch contact op. Een van hen gaf aan het ontzettend druk te hebben en na deze drukke periode op vakantie te gaan. Hierdoor was het niet haalbaar om een gesprek in te plannen. De andere bemiddelaar deelde via de telefoon diens visie op discriminatie op de woningmarkt.

De gesprekken met verhuurbemiddelaars zijn gevoerd in augustus en september 2025, allen op het kantoor van de verhuurbemiddelaar. Vooraf was een gespreksleidraad opgesteld. De gespreksleidraad is voor ieder gesprek aangepast op de uitkomsten van de betreffende bemiddelaar. Vanuit RADAR waren een projectmedewerker en een onderzoeker bij het gesprek aanwezig. De onderzoeker lichtte het onderzoek toe en leidde het gesprek. De projectmedewerker stelde af en toe een aanvullende vraag en maakte aantekeningen die zij na afloop van het gesprek zo snel mogelijk uitwerkte in een gespreksverslag. De onderzoeker vulde het verslag waar nodig verder aan. Vanuit het makelaarskantoor nam meestal de eigenaar of een manager deel aan het gesprek, soms samen met een verhuurbemiddelaar.

Het doel van de gesprekken was om de bemiddelaars meer bewust te maken van discriminatie bij woningverhuur, maar ook te inventariseren wat zij al doen om discriminatie te voorkomen en wat volgens hen nodig is om ongelijke behandeling tegen te gaan. In het vervolg van dit hoofdstuk doen wij verslag van de gevoerde gesprekken. Wij delen daarbij geen namen van bedrijven of personen.

2. Bevindingen

Verzoeken en voorkeuren van eigenaren

Alle verhuurbemiddelaars die wij spraken hebben wel eens te maken met discriminerende verzoeken van eigenaren. Ze vinden het over het algemeen lastig om aan te geven hoe vaak dit voorkomt. De meerderheid benoemt dat het 'wel eens voorkomt', maar kan dit niet verder specificeren. 1 bemiddelaar zegt dit heel vaak mee te maken, zo'n 2 tot 3 keer per maand. 5 van de 7 bemiddelaars krijgen (met name) vragen van verhuurders om niet aan mensen uit India en/of China te verhuren. Argumenten die

eigenaren hiervoor aandragen is dat deze huurders (te) kruidig koken en de woning niet (goed) luchten of andere standaarden hebben qua schoonmaak. Hierdoor krijgen zij etensluchten niet of moeilijk uit de woning of moeten bijvoorbeeld de woning opnieuw schilderen. Een bemiddelaar vult aan minder discriminerende verzoeken te ontvangen dan vroeger. Hij denkt dat verhuurders voorzichtiger zijn geworden, omdat het onderwerp discriminatie veel in het nieuws is. Een andere bemiddelaar krijgt geen verzoeken om op afkomst te selecteren, maar heeft wel eens te maken met verhuurders die liever een vrouwelijke dan een mannelijke student als huurder willen. Deze vraag komt volgens haar voort uit het vooroordeel dat vrouwen rustiger zouden zijn dan mannen. Daarnaast is er een bemiddelaar die vertelt dat verhuurders regelmatig aangeven voorkeur te hebben voor expats als huurder, omdat zij vaak maar beperkte tijd in de woning blijven. Na invoering van de Wet vaste huurcontracten komen deze vragen volgens de bemiddelaar vaker voor.

Uit de gesprekken blijkt dat verhuurbemiddelaars op verschillende manieren omgaan met discriminerende verzoeken van verhuurders. Sommigen hebben de afspraak om expliciet te zeggen dat ze daar niet aan kunnen meewerken. Wanneer de verhuurder blijft vasthouden aan deze wens, zeggen ze niet met deze persoon in zee te gaan. Daarbij wordt wel aangegeven dat zij in de (luke)positie verkeren niet iedere klant nodig te hebben om het hoofd boven water te houden. De gemaakte afspraken zijn niet altijd formeel vastgelegd in een protocol. Bij één kantoor is dit er wel en wordt dit protocol besproken in het inwerkprogramma. Andere bemiddelaars wijzen samenwerking met verhuurders met een discriminerend verzoek niet af, maar gaan op een later moment hierover in gesprek. In dit gesprek proberen ze de eigenaar te overtuigen van hun werkwijze en selectiecriteria om bepaalde angsten weg te nemen.

Reactie op mystery call

In ieder gesprek hebben we de uitkomst van de mystery call van het betreffende bedrijf met de gesprekspartner(s) besproken. Bij 1 van de bemiddelaars had de medewerker tijdens de mystery call het discriminerende verzoek geweigerd. Deze medewerker gaf aan geen onderscheid te mogen maken op afkomst en legde uit met welke criteria ze wel rekening (kunnen) houden. Er werd bij gezegd dat het moeilijk en lastig is om dit onderscheid te maken. De gesprekspartner vond het een goed antwoord, maar benoemde ook dat de medewerker het nog steviger zou kunnen neerzetten. Dit is volgens hem echter wel lastig, omdat het toch om een potentiële klant gaat.

Het antwoord snap ik. Dit is misschien niet het harde statement wat gewenst zou zijn. Dit is een potentiële klant, dan wil je ook niet te betweterig overkomen.

Bij een ander kantoor reageerde de medewerker instemmend op het verzoek in de mystery call. Deze medewerker vertelde dat het inderdaad mogelijk is om rekening te houden met het verzoek, maar dat dit niet iets is wat ze in de aanschrijving kunnen noteren. De gesprekspartners van dit bedrijf vertelden een protocol te hebben waarin staat hoe op dit soort verzoeken gereageerd moet worden. Toch vinden ze het moeilijk om volgens het protocol te reageren wanneer een discriminerende vraag daadwerkelijk wordt gesteld. Ze vinden het dan ook lastig om de reactie van de medewerker te beoordelen. Enerzijds geven ze aan dat het antwoord 'nee' moet zijn, maar tegelijkertijd ervaren zij een spanningsveld tussen wat eigenlijk niet mag en de wensen van de opdrachtgever. Commerciële belangen spelen een rol en wanneer je als bedrijf tegen de klant zegt niet mee te werken, dan gaat de klant naar een concurrent.

Bij de overige 5 kantoren lieten medewerkers in de mystery call weten geen onderscheid te kunnen maken op afkomst, maar gaven wel ruimte aan de verhuurder om zelf te discrimineren door te benadrukken dat zij uit meerdere kandidaten kan kiezen. De gesprekspartners reageerden wisselend op dit gegeven antwoord in de mystery call. 2 vonden het (enigszins) jammer om te horen. Zo gaf een bemiddelaar aan dat er te aardig en open, en niet concreet genoeg, is gereageerd op het verzoek en dat het bedrijf de medewerkers daarin hoort te trainen. Ze vinden dit een goede les. De andere bemiddelaar benoemde dat de medewerker idealiter wat standvastiger had gereageerd. Wel was deze

gesprekspartner blij dat de medewerker heeft aangegeven dat zij niet mogen discrimineren. De overige 3 verhuurbemiddelaars waren tevreden met hun eigen reactie op de call of die van een medewerker. Zij gaven aan dat dit een 'reële reactie' is, of een 'eerlijke uitleg'. Eén van hen benadrukte in het gesprek kandidaten aan te dragen die aan de selectiecriteria voldoen, maar dat zij uiteindelijk niet voor een eigenaar gaat beslissen wie diegene in de woning wil hebben. De andere 2 zien het als een strategische reactie. Zij willen de klant eerst binnenhalen en proberen daarna het gesprek met de verhuurder hierover aan te gaan.

Werkwijze tegen discriminatie

Van de makelaarskantoren waarmee we gesprekken voerden hadden er 4 nog geen werkwijze tegen discriminatie op hun website. Ze waren er niet van op de hoogte dat zij een dergelijke (schriftelijke) werkwijze moesten hebben. Zij gaven tijdens het gesprek aan hier werk van te maken, al vond 1 van hen het eigenlijk niet nodig om hier aandacht op te vestigen. Al deze gesprekspartners hebben de 'Checklist werkwijze discriminatie' ontvangen.

In de overige 3 gesprekken hebben we vragen gesteld over de werkwijze tegen discriminatie die de bemiddelaars op hun website hebben geplaatst. 2 daarvan betrof het door Pararius opgestelde protocol dat beschikbaar is gesteld aan verhuurbemiddelaars die woningen aanbieden op het platform. Tijdens de gesprekken bleek dat de bedrijven de werkwijze niet hebben aangepast aan de situatie in hun bedrijf. Hierdoor reflecteert het protocol niet hun (exacte) werkwijze en zijn zij niet (voldoende) transparant over hun selectieprocedure. In het protocol van Pararius is een arbeidsovereenkomst 'met een van goede naam en faam bekendstaande werkgever' een van de selectiecriteria. 1 bemiddelaar gaf aan dat zij hier niet naar kijken in de selectie:

We hebben het protocol van Pararius overgenomen. Het maakt ons verder niet uit waar iemand werkt, zolang iemand een contract of werkgeversverklaring kan afgeven en een aantoonbaar inkomen heeft.

Ook kijken zij niet naar de ligging van de woning en of die past bij de mensen die interesse hebben getoond. Dit staat echter wel in de lijst met criteria waar rekening mee gehouden wordt bij toewijzing. Verder staat in het protocol van Pararius dat geen informatie wordt verlangd over de meeste niet-relevante persoonskenmerken. Nationaliteit, burgerlijke staat en levensovertuiging worden hierin niet genoemd. De gesprekspartners hebben geen idee waarom dit is. Een van hen geeft aan het zo te kunnen aanpassen, de ander benoemt dat "bij dit soort werkwijzen meestal later nog iets wordt toegevoegd of aangescherpt". Ook de bemiddelaar die een zelf opgestelde werkwijze heeft, had deze persoonskenmerken (plus geslacht/gender) daar niet expliciet in opgenomen. Zij gaan dit aanpassen in hun werkwijze.

Bij enkele gesprekspartners constateerden wij in de correspondentietesten één keer een verschil in reactie aan het testprofiel en aan het controleprofiel. We vroegen hen in de gesprekken hoe ze deze verschillen kunnen verklaren. De bemiddelaars waren hier erg verbaasd over en konden het verschil niet verklaren. Vanuit hun werkwijzen zou dit niet mogelijk moeten zijn.

Selectiecriteria

In alle gesprekken zijn de selectiecriteria die de bemiddelaars hanteren voor bezichtiging en toewijzing besproken. Veelal gelden voor bezichtiging en toewijzing dezelfde criteria. Er wordt in eerste instantie met name gekeken naar het inkomen of de financiële zekerheid van de kandidaat-huurders. Ook objectieve criteria als de huishoudsamenstelling en hoe lang mensen willen huren spelen een rol. Omdat bemiddelaars vaak veel meer reacties ontvangen op advertenties dan dat er plek is om te bezichtigen, is reactiesnelheid (in combinatie met de andere criteria) vaak doorslaggevend voor bezichtiging/toewijzing.

In de meeste gesprekken blijkt echter dat in het verhuurproces ook subjectieve zaken mee (kunnen) spelen. Zo benoemen 2 bemiddelaars expliciet dat ze een gevoel bij de kandidaten willen krijgen. Voor de een gaat dit meer om het gevoel of de kandidaat-huurders bij de eigenaar passen. De ander is van mening dat je door tijdens een bezichtiging met mensen te praten en hen in de ogen te kijken, kunt beoordelen of iemand eerlijk is. Hij vindt dit belangrijk met het oog op illegale praktijken. Zo kwam hij er door een verspreking van een kandidaat tijdens een bezichtiging achter dat deze persoon diens documenten vervalst had. Hij gaf aan daar anders waarschijnlijk niet achter te zijn gekomen. 2 andere bemiddelaars geven aan dat het gedrag van kandidaat-huurders tijdens de bezichtiging kan meewegen in de beslissing om iemand wel of niet voor te dragen aan de eigenaar. De één gaat niet in op vragen van eigenaren naar de indruk die zij heeft van kandidaat-huurders tijdens de bezichtiging, tenzij iemand zich 'schofterig gedraagt'. De andere bemiddelaar deelt 'buitenproportioneel gedrag' altijd met de eigenaar, maar deelt ook overige indrukken die hij/zij/hen tijdens de bezichtiging opdoet. Wanneer de bemiddelaar een leuk gesprek had met een bepaalde kandidaat, kan dit een rol spelen in de uiteindelijke toewijzing. Verder werd in 1 gesprek benoemd dat ook fatsoen belangrijk is, omdat je wel een huurder wil die de woning goed onderhoudt. Op de vraag hoe je fatsoen dan kunt meten, gaf de gesprekspartner aan dat dit heel lastig is. Maar als iemand onverzorgd op een bezichtiging komt en stinkt, geeft dat volgens hem wel een indicatie van hoe goed deze persoon de woning zal onderhouden. Verder benoemen 2 gesprekspartners dat wanneer kandidaten een motivatiebrief en/of foto opsturen ze dit delen met de eigenaar. Op die manier kunnen ook niet-objectieve criteria (onbewust) een rol spelen in het selectieproces.

4 gesprekspartners leggen meerdere kandidaten met een passend profiel voor aan de eigenaar. Vervolgens kiest de eigenaar welke kandidaat de woning mag huren. Op basis waarvan de eigenaar deze keuze maakt is vaak niet bekend en dus ook niet of dat gebeurt op basis van objectieve criteria. Een andere bemiddelaar geeft aan bewust maar één profiel aan de verhuurder voor te leggen. Dit is de kandidaat die voldoet aan de selectiecriteria en als eerste de benodigde documenten aanlevert. Er is ook een gesprekspartner die een soort lotingmodel gebruikt om te selecteren uit geschikte kandidaten. In 1 gesprek is niet volledig duidelijk geworden wat uiteindelijk doorslaggevend is in de toewijzing.

Advertentieteksten

Met alle gesprekspartners hebben we het ook gehad over mogelijk discriminerende inhoud van advertentieteksten. Het ging met name om woningen waarin woningdelers en/of huisdieren niet zijn toegestaan. Op de vraag waarom woningdelers in sommige woningen niet zijn toegestaan, werden in eerste instantie praktische argumenten genoemd. Een studio, woning met 1 slaapkamer of met een tweede slaapkamer die te klein is voor een bed zijn niet passend voor woningdelers. Ook benoemen bemiddelaars dat er voor 3 woningdelers of meer een vergunning nodig is. In advertenties kan dit veel duidelijker en transparanter gedeeld worden, door bijvoorbeeld aan te geven dat de woning geschikt is voor maximaal 2 personen in verband met het ontbreken van een vergunning voor 3 of meer woningdelers. Daarnaast delen enkele bemiddelaars dat eigenaren een risico zien in het verhuren aan woningdelers. Het gaat dan met name om een hoger risico op het gebied van continuïteit. Eigenaren verwachten dat een stel of gezin langer de woning blijft huren dan 2 vrienden of collega's. Wanneer 1 van de woningdelers een relatie krijgt en verhuist, kan de overgebleven huurder de huur vaak niet alleen betalen. De achterblijver zoekt dan weer een nieuwe huurder en de eigenaar zit vaak niet te wachten op een 'doorloophuis'. Dit komt omdat hij afspraken heeft gemaakt met de eerste woningdelers en dan de afspraken moet vernieuwen met de nieuwe huurder om discussies te voorkomen. Een bemiddelaar noemt ook het risico op overlast bij 2 jonge woningdelers. Verder vertelt 1 van de gesprekspartners dat er bij 2 woningdelers een risico is dat hier uiteindelijk 4 mensen gaan wonen. De eigenaar kan dan in de problemen komen omdat hier geen vergunning voor is en 2 bewoners niet staan ingeschreven op het adres. Zoals beschreven in hoofdstuk 6 kan het uitsluiten van woningdelers mogelijk discriminatie zijn op grond van burgerlijke staat.

In veel gesprekken ging het ook over het uitsluiten van mensen met huisdieren. Met name eigenaren die hun woning gemeubileerd verhuren willen liever geen huurders met huisdieren vanwege mogelijke schade die dieren kunnen veroorzaken. Alle bemiddelaars die wij spraken geven aan kandidaat-huurders met een assistentiehond niet uit te sluiten in het selectieproces. Op onze tip om bij de voorwaarde 'geen huisdieren' toe te voegen dat blindengeleidehonden en andere assistentiehonden wel zijn toegestaan reageerden de bemiddelaars verschillend. 2 bemiddelaars die zelf in geen van de gescreende advertenties de tekst 'geen huisdieren' hadden opgenomen vonden dit een beetje overdreven. Een andere gesprekspartner vond het in eerste instantie 'muggenzifterij', maar geeft aan de advertenties te hebben aangepast en de informatie uit de kennisgeving met de Vereniging Verhuurmakelaars Rotterdam (VVR) te hebben gedeeld. De andere helft vond het een goede tip die zij willen gaan toepassen. Waarom zij dit niet al hebben gewijzigd naar aanleiding van de kennisgeving werd in het gesprek niet duidelijk, al leek 1 gesprekspartner de mail niet te hebben gezien.

Wat is er nodig?

Tot slot vroegen we de meeste gesprekspartners wat er volgens hen nodig is om ongelijke behandeling in het verhuurproces tegen te gaan. Niet iedereen had daar een duidelijk idee over. 2 gesprekspartners gaven aan dat het probleem met name bij de verhuurders ligt. Door vooroordelen willen eigenaren soms niet aan bepaalde groepen verhuren. 1 bemiddelaar denkt dat meer handhaving op de wet nodig is om discriminatie door verhuurders tegen te gaan. Op dit moment hebben verhuurders 'redelijk vrij spel'.

Op het moment dat je niet met hen in zee gaat, gaan ze naar een concurrent. Maar wanneer hier beter op gehandhaafd wordt, zal iedereen een discriminerend verzoek afwijzen.

Een ander idee dat ter sprake kwam was het werken met geanonimiseerde profielen. Deze bemiddelaar vindt het echter wel een nadeel dat je daarmee het menselijke weghaalt. Ook verwacht hij dat eigenaren dit niet zullen accepteren. Praktisch gezien is het niet mogelijk om volledig te anonimiseren, omdat mensen toch komen bezichtigen en je ook bepaalde dingen moet verifiëren.

Verder benoemde een bemiddelaar dat het belangrijk is om bij het aangaan van de samenwerking met een verhuurder heel duidelijk te zijn en de criteria te bespreken.

Ik denk dat veel makelaars denken dat ze bepaalde denkpatronen van verhuurders wel oplossen als zij die eenmaal binnen hebben, maar dan ben je eigenlijk al te laat.

3. Conclusie

De gesprekken met verhuurbemiddelaars hebben waardevolle inzichten opgeleverd over hun werkwijzen en de implementatie van de Wet goed verhuurderschap op het punt van discriminatie. Wij hebben de gesprekken als open en constructief ervaren, waarbij de gesprekspartners open stonden voor tips en advies. Over het algemeen hebben de bemiddelaars een redelijk goed beeld van de wet- en regelgeving omtrent discriminatie. Dat verhuurders en verhuurbemiddelaars een werkwijze tegen discriminatie móeten hebben was echter bij de meerderheid niet bekend. Deze bemiddelaars gaan naar aanleiding van het gesprek hun werkwijze tegen discriminatie op papier zetten. De verhuurbemiddelaars die al wel een werkwijze hebben opgesteld passen deze naar aanleiding van onze vragen aan, omdat ze in de praktijk niet op ieder punt voldoen aan hun werkwijze of nog niet duidelijk genoeg zijn. Verder werden verhuurbemiddelaars zich in de gesprekken meer bewust dat de criteria 'geen huisdieren' en 'geen woningdelers' mogelijk discriminerend kunnen zijn.

Voor sommige gesprekspartners was de uitkomst van de mystery call aanleiding om discriminerende verzoeken van eigenaren nogmaals te bespreken met de medewerkers. Zij vonden het prettig om de terugkoppeling te ontvangen, zodat ze hier scherp op kunnen blijven. Daarnaast blijkt uit de gesprekken

dat een deel van de bemiddelaars bewust het discriminerende verzoek in een eerste contact met een potentiële klant niet afwijst. Op een later moment proberen zij de eigenaar wel te overtuigen om alleen de selectiecriteria van de bemiddelaar te gebruiken om de best passende kandidaat voor de woning te krijgen. In deze gevallen zegt de intentie die in de mystery calls wordt getoetst dus niet zoveel over daadwerkelijk discriminerend gedrag van verhuurbemiddelaars.

Hoewel de verhuurbemiddelaars die wij spraken over het algemeen objectieve criteria gebruiken om kandidaten te selecteren, spelen ook subjectieve criteria nog een rol. Dit lijkt met name te spelen tijdens bezichtigingen en bij de uiteindelijke toewijzing aan een kandidaat. Daar waar subjectieve criteria, al dan niet bewust, meewegen in het selectieproces, is er risico op discriminatie.

8 Conclusie

In deze vierde *Monitor discriminatie bij woningverhuur* zijn 452 correspondentietesten uitgevoerd om te bepalen of, en zo ja in welke mate, er sprake is van discriminatie op grond van etniciteit in de eerste fase bij woningverhuur. Uit de correspondentietesten blijkt dat profielen met een Marokkaans klinkende naam minder vaak worden uitgenodigd voor een bezichtiging dan profielen met een Nederlands klinkende naam. Dit geldt zowel voor mannen als vrouwen met een Marokkaans klinkende naam. Vanwege het lage aantal uitnodigingen aan beide profielen heeft de statistische toets echter weinig kracht en kunnen we geen harde conclusie trekken over structurele ongelijke behandeling bij woningverhuur. Wel kunnen we gezien het feit dat ook in de 3 eerdere monitors een 'positieve' netto-discriminatiegraad werd gemeten, spreken van een vermoeden van discriminatie van mensen met een Marokkaanse achtergrond.

Vanwege toegenomen krapte op de huurwoningmarkt is het steeds lastiger om discriminatie in de eerste fase van woningverhuur aan te tonen. De kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging is in deze monitor wederom afgenomen. Als profielen al een reactie ontvangen, is dat vaak het bericht om eerst meer informatie aan te leveren voordat kandidaten worden geselecteerd voor een bezichtiging. Op dit soort verzoeken is tot op heden niet ingegaan in correspondentietesten, aangezien dit praktisch moeilijk uitvoerbaar is. Dat betekent dat we bij een groot deel van de advertenties geen zicht meer hebben op wie wel of niet wordt uitgenodigd.

Het vermoeden van discriminatie van mensen met een Marokkaanse achtergrond wordt versterkt door de uitkomsten van de mystery calls. Daaruit blijkt dat 75% van de verhuurbemiddelaars direct of indirect instemt met een discriminerend verzoek om niet aan 'buitenlanders, zoals Marokkanen, Turken en Polen' te verhuren. Dit percentage schommelt de afgelopen jaren tussen de 70 en 80%. Veel verhuurbemiddelaars lijken daarmee bereid om zelf bepaalde groepen uit te sluiten of discriminatie door de verhuurder te faciliteren. Deze mystery calls meten echter intentie en geen daadwerkelijk gedrag. Het is dus niet met zekerheid te zeggen dat bemiddelaars daadwerkelijk zullen discrimineren wanneer ze een dergelijke klant binnenhalen. Uit gesprekken die wij later hebben gevoerd met verhuurbemiddelaars blijkt dat sommige van hen een klant eerst willen binnenhalen, en de klant later proberen te overtuigen van hun eigen objectieve werkwijze. Verschillende mystery calls wekken echter de indruk dat verhuurbemiddelaars (vaker) daadwerkelijk op discriminerende wensen van klanten ingaan, ook al geven zij daarbij aan dat dit eigenlijk niet mag. Ook blijkt uit de mystery calls dat expats en internationale studenten regelmatig worden weggezet als aantrekkelijke doelgroep om aan te verhuren. En dat verhuurbemiddelaars sommige groepen (expats) met een bepaalde afkomst juist afraden. Deze voorkeuren kunnen, bewust of onbewust, leiden tot discriminatie op grond van afkomst of nationaliteit.

Verder blijkt uit het opstellen van een checklist voor mogelijk discriminatoire inhoud van advertenties en de daadwerkelijke screening van advertenties dat het niet altijd even duidelijk is of in bepaalde gevallen juridisch gezien sprake is van discriminatie, onder meer vanwege het ontbreken van jurisprudentie. Om daadwerkelijk te kunnen beoordelen of in bepaalde casussen juridisch gezien sprake is van discriminatie, is meer nieuwe jurisprudentie en/of meer informatie over de aangeboden woning nodig. Desondanks kan de checklist woningaanbieders helpen bij het opstellen van advertentieteksten zonder discriminatoire eisen. Daarnaast kan de checklist ingezet worden bij handhaving in het kader van de Wet goed verhuurderschap.

Ook blijkt uit deze monitor dat de Wet goed verhuurderschap op de punten van (anti-)discriminatie nog onvoldoende is geïmplementeerd in Rotterdam. Zo beschikken verhuurbemiddelaars grotendeels nog niet over een openbaar aangeboden werkwijze tegen discriminatie. Veel verhuurbemiddelaars, zo bleek

ook in latere gesprekken, zijn nog niet op de hoogte van deze wettelijke verplichting. Wanneer zij wel een dergelijke werkwijze hebben, laat deze meestal nog te wensen over in het kader van transparantie en gebruik van objectieve selectiecriteria. Bestudering van de gevonden werkwijzen tegen discriminatie liet zien dat er ten aanzien van helderheid en transparantie nog de nodige stappen gemaakt kunnen en moeten worden. Datzelfde geldt voor het gebruik van enkel objectieve selectiecriteria. Verder zijn de werkwijzen nog niet altijd goed geïmplementeerd in de praktijk, waardoor irrelevante informatie van kandidaat-huurders wordt opgevraagd. Daarmee kan deze informatie onbewust een rol spelen in het selectieproces van huurders en mogelijk discriminatie tot gevolg hebben. Daarnaast bleek dat in een derde van de advertentieteksten die wij onderzochten mogelijk discriminatoire inhoud staat.

Tot slot voerden wij gesprekken met 7 verhuurbemiddelaars waarin we de uitkomsten van het onderzoek deelden. De gesprekken waren open en constructief, leken bij te dragen aan een stukje bewustwording en ook aan te zetten tot actie. In hoeverre zij ook daadwerkelijk aan de slag zijn gegaan met de punten uit het gesprek moet nog blijken.

Bijlage 1 Checklist discriminerende inhoud

Discriminatie op de huurwoningmarkt kan plaatsvinden op onderstaande gronden. Het is verboden om onderscheid te maken op deze gronden bij het openbaar aanbieden van woningen.

Code	Discriminatiegrond	Voorbeelden
1	Ras	Alleen of geen Nederlanders (kan ook nationaliteit zijn) Alleen Nederlandssprekend
2	Nationaliteit	Alleen of geen Nederlanders (kan ook ras zijn) Alleen of geen expats Alleen of geen internationale studenten Alleen of geen mensen met een tijdelijke verblijfsvergunning
3	Godsdienst	Alleen of geen mensen met een bepaalde religie (bijvoorbeeld christelijk of moslim)
4	Geslacht	Alleen of geen jongens/meisjes/mannen/vrouwen Alleen of geen 'x', transgender personen, intersekse
5	Seksuele gerichtheid	Alleen of geen mensen met hetero-, bi- of homoseksuele gerichtheid
6	Handicap of chronische ziekte	Geen huisdieren (mogelijk indirect onderscheid) ⁴⁴ Niet toegankelijk voor mensen met een (fysieke) beperking (doeltreffende aanpassing?)
7	Burgerlijke staat	Alleen of geen gehuwden of mensen met geregistreerd partnerschap Alleen of geen woningdelers ⁴⁵
8	Levensovertuiging	Alleen of geen specifieke levensovertuiging (bijvoorbeeld vegetariërs/antroposofen)
9	Politieke gezindheid	Alleen of geen specifieke politieke gezindheid

Juridisch geen discriminatie:

- alleen of geen studenten;
- alleen voor mensen die niet geregistreerd staan in de gemeente (Rotterdam);
- geen rokers;
- alleen voor werkenden;
- leeftijdseis (leeftijd is geen discriminatiegrond bij het aanbieden van goederen. Daarnaast zijn sommige woningen specifiek bedoeld voor jongeren of ouderen⁴⁶);
- geen kinderen;

⁴⁴ Er is sprake van indirect onderscheid wanneer iemand met een hulp- of assistentiehond geweigerd wordt als huurder.

⁴⁵ Het criterium 'geen woningdelers' valt onder onderscheid op grond van leef- of woonsituatie. Onderscheid op grond van leef- of woonsituatie kan onder omstandigheden indirect onderscheid op grond van burgerlijke staat opleveren indien in overwegende mate gehuwden/geregistreerd partners of juist ongehuwden nadelig door een maatregel worden getroffen (zie Oordeelnummer 2019-22, College voor de Rechten van de Mens). Tot de groep woningdelers behoren vooral personen die ongehuwd zijn of geen geregistreerd partnerschap zijn aangegaan. Als groep worden zij dus bijzonder getroffen door het selectiecriterium 'geen woningdelers'. Er is dan sprake van indirect onderscheid op grond van burgerlijke staat, en mogelijk verboden indirect onderscheid als er geen sprake is van een objectieve rechtvaardiging.

⁴⁶ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning-zoeken/vraag-en-antwoord/welke-regels-gelden-als-ik-een-woning-aan-een-bepaalde-doelgroep-verhuur>

- voorkeur voor gezinnen⁴⁷;
- Een woning kan specifiek bestemd zijn voor iemand met een fysieke beperking. Alleen iemand met een fysieke beperking kan de nieuwe huurder zijn voor deze woning.⁴⁸

Aanvullend

Wanneer een woning een privékarakter heeft (bijvoorbeeld wanneer een verhuurder een kamer in diens eigen woning verhuurt), is het soms wel toegestaan om onderscheid te maken. Er moet dan sprake zijn van een objectieve rechtvaardiging. Deze wettelijke uitzondering geldt niet voor de grond 'ras' (herkomst/huidskleur), maar wel voor alle andere discriminatiegronden.⁴⁹ Daarnaast is het juridisch een grijs gebied of studenten bij hun zoektocht naar een nieuwe huisgenoot discriminerende eisen mogen stellen. Er is namelijk geen zakelijke relatie tussen twee huurders.⁵⁰

⁴⁷ *Mag een verhuurder eengezinswoningen met minimaal twee slaapkamers bij voorkeur aan gezinnen verhuren?* Het antwoord is 'ja'. Deze vraag werd gesteld aan het College voor de Rechten van de Mens, omdat er sprake zou zijn van indirecte discriminatie. Kandidaat-huurders die geen kinderen hebben, komen bij toewijzing aan gezinnen niet in aanmerking. Dat zijn voornamelijk mensen die ongehuwd zijn of geen geregistreerd partnerschap hebben. Er zou dus sprake kunnen zijn van indirect onderscheid op basis van burgerlijke staat.

Daarop mag je geen onderscheid maken. In dit geval mag het wel. De verhuurder kan zijn voorkeur onderbouwen: gezinnen hebben meer kamers nodig (er is een objectieve rechtvaardiging). Brochure Discriminatie op de woningmarkt van het ministerie van BZK, <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/documenten/publicaties/2024/01/29/brochure-discriminatie-op-de-woningmarkt>, geraadpleegd op 24-3-2025

⁴⁸ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning-zoeken/vraag-en-antwoord/welke-regels-gelden-als-ik-een-woning-aan-een-bepaalde-doelgroep-verhuur>, geraadpleegd op 24-3-2025

⁴⁹ Hoogenbosch, A. en Fiere, B. (2021). Gelijke kansen op een huurwoning in Nederland? Monitor discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: Art.1/RADAR.

⁵⁰ <https://www.volkskrant.nl/binnenland/buitenlandse-studenten-geweerd-uit-nederlandse-studentenhuizen-dat-is-onbeschoft-en-xenofobie~bcc2ad0e/>, geraadpleegd op 24-3-2025

Bijlage 2 Checklist werkwijze voorkomen woondiscriminatie

	Ja/nee	Eventuele toelichting
1. De verhuurder/verhuurbemiddelaar beschikt op de website over een werkwijze die gericht is op voorkoming van woondiscriminatie. ⁵¹		
2. De verhuurder/verhuurbemiddelaar benoemt de selectiecriteria die gebruikt worden om de woning te mogen bezichtigen.		
3. De verhuurder/verhuurbemiddelaar benoemt de selectiecriteria die gebruikt worden voor de toewijzing van de woning.		
4. Uit de werkwijze wordt duidelijk of alle dan wel slechts een deel van de selectiecriteria in iedere selectieprocedure worden toegepast.		
5. Indien in de werkwijze wordt aangegeven dat in sommige gevallen slechts een deel van de genoemde selectiecriteria worden toegepast, dan wordt aangegeven wanneer welke criteria worden gebruikt.		
6. De gebruikte selectiecriteria zijn objectief; dat wil zeggen meetbaar, controleerbaar en onafhankelijk van de waardering van een selecterende medewerker. ⁵²		
7. De gebruikte selectiecriteria zijn niet (mogelijk) discriminatoir. ⁵³		
8. De verhuurder/verhuurbemiddelaar maakt duidelijk welke selectiecriteria ⁵⁴ doorslaggevend zijn bij de selectie van kandidaat-huurders voor de bezichtiging.		
9. De verhuurder/verhuurbemiddelaar maakt duidelijk welke selectiecriteria ⁵⁵ doorslaggevend zijn bij de definitieve selectie van de huurder.		
10. De verhuurder/verhuurbemiddelaar geeft in de werkwijze aan niet naar niet-relevante persoonskenmerken te vragen: • huidskleur, etnische of culturele achtergrond (of geboorteplaats?) of nationaliteit; • godsdienst of levensovertuiging; • politieke overtuiging;		

⁵¹ Als woondiscriminatie niet genoemd wordt in de werkwijze, dan met 'nee' beoordelen.

⁵² Voorbeelden van objectieve criteria: inkomen, huishoudsamenstelling. Voorbeelden van niet-objectieve criteria: reden van verhuizing, beroep, werkgever. Passendheid in (de omgeving van) de aangeboden woning kan objectief zijn, mits de rechtvaardiging uitgelegd wordt. Als dat niet het geval is beoordelen we dit als subjectief. Ook 'gunning opdrachtgever' beoordelen we als subjectief, tenzij aangegeven staat dat de opdrachtgever volgens dezelfde objectieve criteria toewijst.

⁵³ Voorbeeld: 'geen huisdieren' is mogelijk discriminatoir.

⁵⁴ Hieronder vallen ook criteria als 'volgorde van aanmelding' of 'langste inschrijfduur'.

⁵⁵ Hieronder vallen ook criteria als 'volgorde van aanmelding' of 'langste inschrijfduur'.

• seksuele gerichtheid; • fysieke of mentale gezondheid/beperking; • geslacht/gender; • burgerlijke staat.		
11. De door verhuurder/verhuurbemiddelaar gevraagde informatie in inschrijf- of reactieformulier is op geen enkel punt in tegenspraak met de werkwijze.		
12. De verhuurder/verhuurbemiddelaar geeft in de werkwijze aan dat afgewezen kandidaat-huurders worden geïnformeerd waarom voor een andere huurder is gekozen.		
13. De verhuurder/verhuurbemiddelaar geeft in de werkwijze aan dat zij werknemers instrueren zodat zij woondiscriminatie kunnen herkennen en voorkomen.		

Bijlage 3 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 4 Script mystery calls

TESTER: Goiedag, 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 zo iets 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 namelijk heel graag dat mijn appartement goed onderhouden wordt. Ik heb niet echt een goed gevoel bij het verhuren aan buitenlanders, zoals Marokkanen, Turken of Polen bijvoorbeeld. Is het mogelijk om daar rekening mee te houden? Om niet te verhuren aan buitenlanders?

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.