




Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Utrecht 2024



Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Utrecht 2024



Maxime Yenga
Marit Verstappen
Rominique van Rhemen
Marcel Coenders

Utrecht, november 2024



Inhoud

Samenvatting	4	4 Resultaten correspondentietesten	22
1 Inleiding	8	Aanvullende analyses	23
Leeswijzer	9	Minder huurwoningen aangeboden	24
2 Discriminatie bij woningverhuur: Afbakening en methoden	10	Samenvatting correspondentietesten	25
Discriminatie bij woningverhuur: juridisch kader	10	5 Resultaten mystery calls	26
Discriminatie op de woningmarkt	11	Kwantitatieve analyse	26
Eerdere resultaten m.b.t. de verhuurmarkt in Utrecht	13	Kwalitatieve analyse	28
Methoden om discriminatie op de woningmarkt te onderzoeken	14	Samenvatting mystery calls	35
Ethische afwegingen bij de onderzoeksmethoden	15	6 Conclusies en aanbevelingen	37
3 Onderzoeksopzet	16	Aanbevelingen	39
Correspondentietesten	16	Bijlage 1 Voorbeelden van berichten	41
Mystery calls	20	Bijlage 2 Codenummers correspondentietesten	42
		Bijlage 3 Gespreksleidraad mystery calls	43

Samenvatting

Aanleiding

In 2018 werd de motie 'Aanpak discriminatie op de woningmarkt' aangenomen, wat de gemeente Utrecht ertoe bracht om discriminatie op de woningmarkt te onderzoeken en daarop actie te ondernemen. Eerdere studies lieten zien dat discriminatie op basis van etniciteit, seksuele voorkeur en fysieke beperkingen op de Utrechtse woningmarkt voorkomt. Op basis van deze bevindingen zijn maatregelen getroffen, zowel door de gemeente Utrecht als door de markt. Deze maatregelen omvatten onder andere bewustwordingscampagnes, verbeterde selectieprocedures, en strikter toezicht en handhaving.

Onderzoeksmethoden

Het onderzoeken van discriminatie kan op verschillende manieren worden aangepakt. In dit onderzoek naar discriminatie op de Utrechtse woningmarkt hebben we gebruik gemaakt van twee methodes: correspondentietesten en mystery calls. Deze aanpak komt overeen met de eerdere onderzoeken naar discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Bij correspondentietesten meet je objectief in hoeverre twee of meer vrijwel identieke kandidaten dezelfde kansen hebben op een uitnodiging voor een woningbezichtiging. Bij mystery calls toets je in hoeverre woningbemiddelaars bereid zijn om mee te werken aan een discriminatieverzoek van een (fictieve) verhuurder.

In de periode mei 2024 tot en met september 2024 hebben we correspondentietesten uitgevoerd om te onderzoeken of mensen met een Marokkaans klinkende naam en homoseksuele (mannen)stellen, ten opzichte van personen met een Nederlands klinkende naam en heteroseksuele stellen, dezelfde kans hebben om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging van een huurwoning. Bij correspondentietesten wordt er met twee bijna identieke profielen gereageerd op advertenties van woningen, waarna de reacties op deze profielen met elkaar worden vergeleken. Wanneer er een groot aantal correspondentietesten kan worden uitgevoerd, kan er worden onderzocht in hoeverre iemands etnische achtergrond of seksuele oriëntatie een effect heeft op de uitnodigingskans op een bezichtiging. Door een groot aantal tests uit te voeren onder een groot aantal aanbieders kan er worden nagegaan of er sprake is van systematische benadeling van mensen op basis van hun etnische achtergrond of seksuele oriëntatie.

Bij mystery calls wordt er contact gezocht met een dienstverlenende organisatie door een persoon die zich voordoeft als een potentiële klant. In dit onderzoek belde een acteur, als fictieve verhuurder, woningbemiddelaars met het discriminerende verzoek om bepaalde groepen (mensen met een migratieachtergrond) uit te sluiten. Ook hier kan er worden nagegaan of er sprake is van systematische uitsluiting door een groot aantal woningbemiddelaars te benaderen. De mate waarin woningbemiddelaars bereid waren om aan discriminerende verzoeken te voldoen is onderzocht om zo inzicht te krijgen in mogelijke discriminatie op de verhuurmarkt. De mystery calls zijn uitgevoerd in augustus 2024.

Resultaten correspondentietesten

Bij de uitvoering van de correspondentietesten stelden we vast dat er slechts een beperkt aanbod van huurwoningen was. In zeven testrondes die elk twee weken duurden vonden we maar 142 woningadvertenties die bruikbaar waren om op te reageren. Hierdoor konden we slechts een beperkt aantal correspondentietesten uitvoeren. Daarom kunnen we geen harde conclusies trekken op basis van de resultaten van de correspondentietesten.

In totaal hebben we in dit onderzoek 107 correspondentietesten uitgevoerd, waarvan er 55 (54%) geslaagd zijn. Om mogelijke benadeling op de woningmarkt vast te stellen hebben we gekeken naar de netto-discriminatiegraad en de uitnodigingskans. De netto-discriminatiegraad geeft aan in welk deel van de gevallen het testprofiel systematisch wordt benadeeld ten opzichte van het controleprofiel. De uitnodigingskans is het percentage directe uitnodigingen dat een test- of controleprofiel ontvangt. Het verschil in uitnodigingskansen tussen de test- en controleprofielen bepaalt de netto-discriminatiegraad in deze testen.

De bevindingen tonen aan dat er geen systematische bevoordeling of benadeling is van personen met een Marokkaanse naam of homoseksuele stellen in de eerste fase van het verhuurproces. Profielen met een Marokkaanse mannen-naam hadden een 6% hogere kans op een uitnodiging voor een bezichtiging dan de Nederlandse profielen, maar deze verschillen waren niet significant. Voor testprofielen met Marokkaanse vrouwenamen werd er geen verschillen gevonden met controleprofielen met Nederlandse vrouwenamen omdat er geen uitnodigingen werden ontvangen voor deze profielen. Ook voor homoseksuele stellen was er geen significant verschil, met een uitnodigingskans van 11% voor zowel het test- als het controleprofiel, wat resulteerde in een netto-discriminatiegraad van 0%.

Hoewel we in dit onderzoek dus geen significante verschillen vinden in de kans op een uitnodiging voor een bezichtiging van een huurwoning, is het belangrijk om hierbij de kanttekening te plaatsen dat door het geringe aantal beschikbare advertenties van huurwoningen tijdens de onderzoeksperiode, het aantal uitgevoerde correspondentietesten te gering is om betrouwbare conclusies te trekken over de mate van discriminatie op de woningmarkt.

Resultaten mystery calls

Voor deze gemeentelijke monitor zijn in totaal 35 mystery calls uitgevoerd om inzicht te krijgen in de reactie van bemiddelaars op discriminerende verzoeken. Uit de calls blijkt dat slechts 3 van de 35 bemiddelaars (9%) direct weigerden mee te werken aan discriminerende verzoeken. Daarentegen stemden 15 bemiddelaars (43%) in met deze verzoeken. Een groot deel van de reacties (34%) gaf aan dat discriminatie niet is toegestaan, maar legde de uiteindelijke beslissing bij de verhuurder, wat indirect discriminatie faciliteert.

Verder hebben de mystery calls uitgewezen dat bemiddelaars in hun reacties op discriminerende verzoeken van verhuurders steeds vaker expliciet verwijzen naar discriminatie en uitsluiting. In hun reacties gebruiken zij termen als 'discriminatie', 'racisme', 'profielen', en 'selecteren op afkomst'. Dit zou kunnen wijzen op een toenemend bewustzijn van bemiddelaars wat betreft discriminatie op de woningmarkt en/of de bijbehorende regelgeving. Dit onderzoek kan niet daadwerkelijk vaststellen of dit bewustzijn is toegenomen, maar de reacties van de bemiddelaars tonen aan dat bemiddelaars in ieder geval de juridische implicaties van hun handelen in overweging nemen.

Echter, de mystery calls hebben aangetoond dat indirecte discriminatie nog steeds kan plaatsvinden. Indirecte discriminatie kan in de praktijk plaatsvinden wanneer bepaalde eisen worden gesteld die ogenschijnlijk voor iedereen gelden, maar in werkelijkheid bepaalde groepen benadelen. De mystery calls tonen aan dat enkele bemiddelaars aan verhuurders voorstellen om bepaalde criteria of voorwaarden vast te stellen om alsnog aan het discriminatieverzoek van de verhuurder te voldoen. In hun reactie gaven de bemiddelaars aan dat discriminatie 'officieel' tegen de wetten van goed verhuurderschap in gaat, maar het stellen van criteria een manier is om alsnog de gewenste kandidaten te krijgen. Kortom, hoewel bemiddelaars op de hoogte lijken te zijn van de regelgeving, worden deze criteria gebruikt om binnen de wettelijke kaders te blijven, maar alsnog uitsluiting te faciliteren.

Aanvullend hierop gaven bemiddelaars ook vaak aan dat de uiteindelijke keuze voor een nieuwe huurder bij de verhuurder ligt en dus op basis van voorkeuren van de verhuurder zal gebeuren. In plaats van het ontmoedigen van het discriminerend gedrag van verhuurders lijken sommige bemiddelaars juist bereid verhuurders te helpen om de randen van de wet op te zoeken, en zo ondanks de toegenomen bewustzijn over de wettelijke kaders indirecte discriminatie gedurende het selectieproces toch in de hand te werken.

Tenslotte gaven bemiddelaars aan huurders op uitgebreide criteria te screenen, zoals inkomenssituatie, werkgeversverklaringen, en huurdersverklaringen. Dit gebeurt vaak vóór een bezichtiging, wat in strijd is met de AVG-wetgeving. Deze screenings dragen bij aan de selectie van 'goede' huurders, maar leiden ook tot uitsluiting van bepaalde groepen. Bemiddelaars noemen dat dit nu extra belangrijk is, omdat er in principe geen tijdelijke contracten meer gegeven mogen worden.

Vergelijking van de mystery calls met eerdere monitoren

Vergelijking met de Monitor Utrecht 2022:

- In 2024 is het aantal gesprekken zonder discriminatie (code 1) hoger dan in 2022: drie gevallen in 2024 tegenover één in 2022.
- In 2022 viel een groter aandeel van de gesprekken onder code 5 (aanbieding), terwijl in 2023 meer gesprekken onder code 4 (streng selectie) vielen. Dit verschil is echter beperkt van betekenis, aangezien beide codes wijzen op het faciliteren van een discriminerend verzoek.

Vergelijking met de Landelijke Monitor 2023:

- Het percentage gesprekken zonder discriminatie (code 1) is lager in de gemeentelijke monitor (9%) dan in de landelijke monitor (21%), vergelijkbaar met het verschil dat in 2022 in Utrecht werd gezien.
- Een groter aandeel bemiddelaars is bereid om aan een discriminerend verzoek mee te werken in de gemeentelijke monitor (43%) dan in de landelijke monitor (37%).
- Het percentage gesprekken onder code 4 (streng selectie) is hoger in de gemeentelijke monitor (14%) vergeleken met de landelijke monitor (6%), al blijft dit verschil verwaarloosbaar door de lage aantallen.
- Voor code 5 (aanbieding) ligt het aandeel in de gemeentelijke monitor (34%) iets hoger dan in de landelijke monitor (30%), maar ook dit verschil is statistisch niet significant.

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen uit de correspondentietesten, mystery calls en de wetenschappelijke literatuur zijn enkele aanbevelingen opgesteld voor een eerlijker en minder discriminerend verhuurproces:

- **Blijvende inzet op eerlijk verhuurproces:** Ondanks dat de correspondentietesten geen directe discriminatie aantoonde, blijft het belangrijk om op een eerlijk proces te focussen. Discriminatie kan nog steeds optreden in latere stadia, en slechts een enkele bemiddelaar sprak zich tegen discriminerende verzoeken uit.
- **Bewustwording van indirecte discriminatie:** Objectieve criteria, zoals gezinssamenstelling of inkomen, kunnen indirecte discriminatie bevorderen. Het informeren van bemiddelaars over deze risico's en het publiceren van duidelijke werkwijzen kan bijdragen aan transparantie, eerlijke selectie en het verantwoordelijk houden van bemiddelaars én verhuurders.
- **Informatie voor verhuurders tegen stereotypen:** Het bieden van feitelijke, genuanceerde informatie aan verhuurders helpt om discriminerende houdingen te verminderen. Door stereotypebeelden te doorbreken kan de acceptatie van diverse huurders worden vergroot.
- **Naleving van AVG-regelgeving:** Sommige bemiddelaars verzamelen vroegtijdig gegevens van verhuurders, wat niet conform de AVG is. Het vergroten van de bekendheid en naleving van deze regelgeving is essentieel om discriminerende praktijken tegen te gaan en een eerlijk proces te garanderen.

1 Inleiding

De aanname van de motie 'Aanpak discriminatie op de woningmarkt' (2018-136) was een startschot voor de gemeente Utrecht om meer onderzoek te doen naar discriminatie op de Utrechtse woningmarkt om op basis hiervan acties te ondernemen om discriminatie op de woningmarkt tegen te gaan. Zoals vermeldt in de Utrechtse antidiscriminatie-agenda¹ hebben deze acties geleid tot onderzoeken waarin herhaaldelijk is aangetoond dat er sprake is van discriminatie op de Utrechtse woningmarkt op grond van etniciteit, seksuele voorkeur en fysieke beperking. Op basis van deze uitkomsten zijn acties ondernomen die discriminatie op de Utrechtse woningmarkt zowel moeten voorkomen als moeten bestrijden. In samenwerking met partners is er ingezet op initiatieven die gericht zijn op:

1. Voorlichting, bewustwording en professionalisering.
2. Transparantere en objectievere wervings- en selectieprocedures voor kandidaat-huurders.
3. Strenger toezicht, handhaving en bestraffing.

Recent onderzoek heeft herhaaldelijk aangetoond dat discriminatie op de particuliere woningmarkt een structureel probleem vormt, ondanks inspanningen om dit te monitoren en te bestrijden. Uit periodiek landelijk onderzoek met correspondentietesten blijkt dat kandidaten met een niet-Nederlands klinkende naam vaak minder kans maken op een huurwoning. Uit het landelijke onderzoek uit 2023 bleek dat dit in de vier grootste gemeenten (G4) minder het geval is dan in de andere regio's.

1 Gemeente Utrecht (2021). Utrechtse antidiscriminatie-agenda.

Ook in aanvullend onderzoek specifiek op de Utrechtse woningmarkt vonden we in 2022 geen systematische benadeling van kandidaten met een niet-Nederlands klinkende naam in de kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging van een huurwoning. In het onderzoek naar discriminatie op de particuliere woningmarkt is naast correspondentietesten ook gebruik gemaakt van mystery calls met woningbemiddelaars. Met de mystery calls wordt onderzocht of woningbemiddelaars bereid zijn om gehoor te geven aan een verzoek om woningen niet te verhuren aan bepaalde groepen. Uit de landelijke monitor van 2023 bleek dat woningbemiddelaars nog steeds bereid zijn mee te werken aan discriminerende verzoeken van verhuurders, wat er op wijst dat discriminatie nog steeds plaats kan vinden.²

Aanvullend onderzoek door het Verwey-Jonker Instituut in 2022 bevestigde dat vrijwel alle onderzochte bemiddelaars in Utrecht bereid zijn om discriminerende verzoeken te faciliteren, ondanks hun eigen bewustzijn van de onrechtmatigheid.³ Dit wijst op een aanhoudende bereidheid om discriminatie te ondersteunen, hetgeen de noodzaak benadrukt van verbeterde regulering en toezicht. De correspondentietesten laten echter geen systematische bevoordeling of benadeling zien in de eerste stap van het verhuurproces, wat enigszins afwijkt van eerdere bevindingen die systematische benadeling van bepaalde groepen aantoonde. Dit verschil kan wijzen op variatie in de mate van discriminatie, maar onderstreept ook dat de aandacht voor discriminatie mogelijk effect heeft op de perceptie en uitvoering van verhuurpraktijken.

2 Britt, A., Tierolf, B., Hoogenbosch, A., Verstappen, M., Dusault, Y., & Yassine, D. (2023). Monitor discriminatie bij woningverhuur 2023. https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2023/09/222400_monitor-discriminatie-bij-woningverhuur-2023.pdf.

3 Van der Hoff, M., Hoogenbosch, A., & Sikkema, M. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur Gemeente Utrecht. Verwey-Jonker Instituut. https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2022/10/221253_Monitor-discriminatie-bij-woningverhuur-gemeente-Utrecht.pdf.

Voor dit huidige onderzoek heeft de Gemeente Utrecht het Verwey-Jonker Instituut gevraagd om opnieuw correspondentietesten en mystery calls uit te voeren op grond van etniciteit en seksuele oriëntatie. De onderzoeksopzet zal gelijk zijn aan de vorige discriminatiemonitor die het Verwey-Jonker Instituut heeft uitgevoerd om zo de resultaten te kunnen vergelijken met het vorige onderzoek. Hier mee kan er gekeken worden of er een bepaalde trend zichtbaar is wat betreft discriminatie op de woningmarkt binnen de gemeente Utrecht.

Logischerwijs is er wederom gekeken naar de mate waarin profielen met Marokkaans klinkende namen anders worden behandeld in vergelijking met profielen met Nederlands klinkende namen. Daarnaast is onderzocht in hoeverre homoseksuele stellen, bestaande uit twee Nederlands klinkende mannennamen, dezelfde kans hebben op een uitnodiging voor een bezichtiging dan heteroseksuele stellen, bestaande uit een Nederlandse klinkende mannen-naam en vrouwen-naam. Met mystery calls hebben we onderzocht in welke mate woningbemiddelaars bereid zijn om mee te bewegen met het verzoek van een verhuurder om mensen met een niet-Nederlandse achtergrond uit te sluiten voor de verhuur van hun woning.

Leeswijzer

Het onderzoek dat we presenteren met dit rapport, bestaat uit twee deelonderzoeken. Het eerste deelonderzoek betreft de correspondentietesten, waarin we objectief meten wat de kansen zijn op een uitnodiging voor mensen met een Marokkaans klinkende naam in vergelijking met een Nederlands klinkende naam, en waarin we kijken wat de verschillen zijn tussen stellen bestaande uit twee mannen en stellen bestaande uit een man en een vrouw. In het tweede deelonderzoek hebben we aan de hand van mystery calls onderzocht in hoeverre woningbemiddelaars bereid zijn om mee te werken aan discriminatie wanneer een verhuurder daarom vraagt.

Dit rapport is opgedeeld in zes hoofdstukken. Hierna geven we in hoofdstuk 2 een algemeen beeld over discriminatie bij woningverhuur: de context en oorzaken. Ook beschrijven we in dit hoofdstuk de twee ingezette methoden en welke kanttekeningen daarbij te plaatsen zijn. Hoofdstuk 3 beschrijft de aanpak van het onderzoek dat we in Utrecht hebben uitgevoerd. Hoofdstuk 4 en 5 zijn de resultaathoofdstukken van de correspondentietesten en mystery calls. In hoofdstuk 6 bieden we een overkoepelende conclusie.

2 Discriminatie bij woningverhuur: Afbakening en methoden

Hieronder gaan we in op discriminatie bij woningverhuur. Wat houdt discriminatie op de woningmarkt precies in? Welke vormen van discriminatie komen voor en hoe manifesteren ze zich bij verhuurders en bemiddelaars? We bespreken de juridische kaders die het verbod op discriminatie reguleren en verkennen de mechanismen achter discriminatie op de woningmarkt. Daarnaast gaan we dieper in op de onderzoeksmethoden die gebruikt worden om discriminatie op de woningmarkt te onderzoeken. Hoe worden deze methoden in gezet in dit onderzoek en welke ethische overwegingen spelen een rol bij het gebruik van deze onderzoeksmethoden?

Discriminatie bij woningverhuur: juridisch kader

Discriminatie is het ongelijk behandelen van (een groep) mensen op basis van kenmerken die er in de situatie niet toe doen. Het treedt op wanneer niet-relevante persoonskenmerken worden meegenomen in de beslissing om een huurder of koper te accepteren voor woonruimte. Voorbeelden van dergelijke kenmerken zijn etnische achtergrond, seksuele geaardheid, of handicap.

Volgens de Nederlandse wet, waaronder de Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB)⁴ en de Wet Gelijke Behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ)⁵, is het verboden om op basis van deze kenmerken onderscheid te maken. Het verhuren van een woning wordt in deze wetten gezien als het aanbieden van goederen en diensten, en hierin mag geen onderscheid gemaakt worden op onder meer de gronden herkomst, geslacht (inclusief genderidentiteit), seksuele gerichtheid, fysieke beperking en nationaliteit.

In sommige gevallen mag er echter wél onderscheid gemaakt worden tussen mensen op een aantal van deze gronden. Verhuurders mogen onderscheid maken op basis van objectieve en relevante criteria, zoals het inkomen, de gezinssamenstelling, of de huurbetalingsgeschiedenis én wanneer hier een objectieve rechtvaardiging voor is.⁶ Het gaat dan bijvoorbeeld om een aangepaste woning voor iemand die een fysieke beperking heeft. Wanneer een woning een privé karakter heeft, zoals wanneer een persoon een kamer in zijn of haar huis verhuurt, dan is het ook gerechtvaardigd om onderscheid te maken en een kamer te verhuren aan iemand van hetzelfde geslacht. Wat niet is toegestaan, is het maken van onderscheid op basis van etnische of culturele achtergrond, seksuele oriëntatie, religieuze identiteit of andere niet-relevante kenmerken. Het gebruik van deze kenmerken bij het toewijzen van huurwoningen wordt gezien als discriminatie. In het kader van de Wet Goed Verhuurderschap zijn verhuurders sinds 1 juli 2023 verplicht een transparant en niet-discriminerend selectieproces te hanteren om discriminatie op de woningmarkt tegen te gaan.⁷

4 [Wetten.nl - Regeling - Algemene wet gelijke behandeling - BWBR0006502 \(overheid.nl\)](#).

5 [Wetten.nl - Regeling - Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte - BWBR0014915 \(overheid.nl\)](#).

6 [Aanpak woondiscriminatie | Home | Volkshuisvesting Nederland](#).

7 [Wat zijn de regels tegen discriminatie op de woningmarkt? | Rijksoverheid.nl](#).

Ze moeten duidelijke selectiecriteria vastleggen en communiceren, zodat alle woningzoekenden weten op welke basis de selectie plaatsvindt. Vanaf 1 januari 2024 zijn verhuurders bovendien verplicht hun selectieprocedure schriftelijk vast te leggen, openbaar te maken, en hun personeel hierover te informeren. Ze moeten ook kunnen uitleggen waarom een kandidaat-huurder is afgewezen, om mogelijke discriminatie te voorkomen.

Ook in het strafrecht komt het verbod op discriminatie voor. Het is strafbaar wanneer een persoon in de uitoefening van zijn/haar ambt, beroep of bedrijf mensen uitsluit vanwege onder meer hun culturele achtergrond of huidskleur ('ras'), godsdienst of seksuele gerichtheid. Dit geldt ook voor bemiddelaars en verhuurbedrijven. Discriminatie bij het verhuren van een woning is volgens het strafrecht een uitsluitingsdelict.

Discriminatie op de woningmarkt

Discriminatie vindt plaats wanneer iemand wordt beoordeeld op basis van veronderstelde kwalificaties of waardeoordelen die gegeven worden aan diens veronderstelde groepsidentiteit, in plaats van de persoonlijke kwalificaties van deze persoon.⁸ Deze veronderstelde groepsidentiteit en de bijhorende kwalificaties kunnen hun basis hebben in stereotypes die kleven aan bepaalde groepen. Kwalificaties en stereotyperingen kunnen met intentie gegeven worden en op expliciete wijze, maar vinden vaak ook impliciet en onbewust plaats.

Bij discriminatie moeten we een onderscheid maken tussen directe en indirecte discriminatie. Directe discriminatie ontstaat wanneer iemand ongelijk wordt behandeld op basis van een van de beschermde kenmerken, zoals ras, geslacht of religie. Bijvoorbeeld: als een verhuurder expliciet zegt geen huurders van een bepaalde etnische groep te willen.

8 Van der Hoff, M., Hoogenbosch, A., & Sikkema, M. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur Gemeente Utrecht. Verwey-Jonker Instituut. https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2022/10/221253_Monitor-discriminatie-bij-woningverhuur-gemeente-Utrecht.pdf.

Indirecte discriminatie daarentegen lijkt aanvankelijk neutraal, maar heeft in de praktijk een discriminerend effect. Een voorbeeld hiervan is een verhuurder die bepaalde eisen stelt die ogenschijnlijk voor iedereen gelden, maar in werkelijkheid bepaalde groepen benadelen, zoals een eis om Nederlands te spreken zonder dat dit noodzakelijk is voor het woongenot.

Op de woningmarkt kunnen verschillende vormen van discriminatie plaatsvinden. De eerste vorm, 'taste-based' discriminatie, kan zowel plaatsvinden bij de verhuurder als bij de bemiddelaar. Taste-based discriminatie bij de verhuurder ontstaat wanneer verhuurders een persoonlijke afkeer hebben van mensen uit bepaalde groepen.⁹ Deze discriminatie is gebaseerd op expliciete vooroordelen en leidt ertoe dat verhuurders bewust kiezen om mensen uit deze groepen te vermijden. Dit doet zich bijvoorbeeld voor wanneer een verhuurder expliciet aan de bemiddelaar vraagt om de woning niet aan iemand met een migratieachtergrond te verhuren.¹⁰ Ingaan op dit verzoek wordt beschouwd als een intentie om te discrimineren, wat voorafgaat aan het daadwerkelijke discriminerende gedrag.¹¹

Hoewel dit mechanisme het meest duidelijk is wanneer er een expliciet discriminerend verzoek van de verhuurder is, kan het ook voorkomen bij minder expliciete verzoeken.¹² De bemiddelaar kan bijvoorbeeld veronderstellen dat de verhuurder een potentiële huurder zonder migratieachtergrond verkiest boven een potentiële huurder met een migratieachtergrond op basis van bepaalde veronderstelde vooroordelen van de verhuurder.

9 Andriessen, I. en Wittebrood, K. (2021). Discriminatie op de woningmarkt. Een praktijkgericht onderzoek naar de aanpak van discriminatie op de particuliere huurwoningmarkt. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

10 Ghekiere, A., & Verhaeghe, P. P. (2022). How does ethnic discrimination on the housing market differ across neighborhoods and real estate agencies?. *Journal of Housing Economics*, 55, 101820.

11 Petersen T. (2006). Motive and cognition: conscious and unconscious processes in employment discrimination. In Elster, J., Gjelsvik, O., Hylland, A. and Moene, K. (Eds), *Understanding Choice, Explaining Behaviour* (pp. 225-248). Oslo: Fagbokforlaget.

12 Ghekiere, A., Verhaeghe, P. P., Baert, S., Deros, E., & Schelfhout, S. (2022). Introducing a vignette experiment to study mechanisms of ethnic discrimination on the housing market. *PLoS one*, 17(10), e0276698.

Daarnaast kan deze vorm van discriminatie ook plaatsvinden bij bemiddelaars. Gebaseerd op Becker's theorie over discriminatie¹³, verwijst het in dit geval naar de vooroordelen van de bemiddelaar zelf. De bemiddelaar kan ervoor kiezen om potentiële huurders uit bepaalde etnische groepen te mijden op basis van persoonlijke afkeer of vooroordelen. Dit gedrag leidt mogelijk tot financiële kosten voor de bemiddelaar, zoals het mislopen van geschikte huurders, maar de bemiddelaar neemt deze kosten bewust voor lief. In dit geval is het niet de verhuurder die discrimineert, maar de bemiddelaar zelf, die op basis van eigen voorkeuren bepaalde groepen uitsluit. Dit mechanisme is een bewuste en opzettelijke handeling van de bemiddelaar en kan worden gezien als een direct gevolg van persoonlijke vooroordelen.¹⁴

De tweede vorm van discriminatie is 'statistische discriminatie'. Statistische discriminatie kan zowel bij de verhuurder als bij de bemiddelaar plaatsvinden. In beide gevallen vermijden zij potentiële huurders uit bepaalde groepen door gebruik te maken van generalisaties en vooroordelen die zij associëren met die groepen, in plaats van kandidaten op individuele basis te beoordelen.¹⁵

Dit leidt ertoe dat mensen uit bijvoorbeeld etnische minderheden ongelijk worden behandeld, omdat ze bijvoorbeeld worden beoordeeld op veronderstelde financiële onbetrouwbaarheid.¹⁶ Het mechanisme achter statistische discriminatie is gebaseerd op het gebrek aan volledige informatie over een individu. Verhuurders en bemiddelaars vullen deze leemte op door te vertrouwen op veronderstelde groepskenmerken. Bijvoorbeeld, de financiële betrouwbaarheid van een kandidaat wordt beoordeeld aan de hand van de veronderstelde gemiddelde situatie van een bepaalde etnische groep.

13 Becker, G. S. (1971). *The economics of discrimination*. University of Chicago press.

14 Combes, P. P., Decreuse, B., Schmutz, B., & Trannoy, A. (2018). Neighbor discrimination theory and evidence from the French rental market. *Journal of Urban Economics*, 104, 104-123.

15 Böcker, A., Terlouw, A. en Özdemir, E. (2019). Discriminatie bij de verhuur van woningen? Een verkennend onderzoek naar verklaringen en de mogelijke aanpak. Nijmegen: Radboud Universiteit.

16 Ghekiere, A., & Verhaeghe, P. P. (2022). How does ethnic discrimination on the housing market differ across neighborhoods and real estate agencies?. *Journal of Housing Economics*, 55, 1018-20.

Daarnaast heeft onderzoek aangetoond dat bemiddelaars meer geneigd zijn om te denken dat minderheidsgroepen een woning niet kunnen betalen wanneer de (huur)prijs stijgt.¹⁷ Dit gebeurt wanneer men aanneemt dat deze kandidaten financieel niet in staat zijn om hogere huren te betalen, zonder rekening te houden met hun werkelijke situatie.

Daarnaast kan discriminatie ook plaatsvinden op basis van de buurt waarin de woning in kwestie staat. Deze vorm van discriminatie omvat het idee dat bemiddelaars discrimineren op basis van de expliciete of veronderstelde vooroordelen van de buurt of het gebouw waarin een woning zich bevindt.¹⁸ Dit mechanisme speelt vooral in wijken met specifieke demografische kenmerken, waarbij zowel sociaaleconomische factoren als etnische samenstelling een rol spelen, waarbij bemiddelaars rekening houden met de percepties van de huidige bewoners of de sociale samenstelling van de omgeving.¹⁹

In buurten waar de bewoners voornamelijk uit één etnische groep bestaan, zoals overwegend witte buurten, kan de komst van huurders uit etnische minderheden worden gezien als een bedreiging voor de sociale cohesie of de leefbaarheid van de wijk. Bemiddelaars kunnen bijvoorbeeld aannemen dat het toelaten van bewoners uit bepaalde etnische minderheden leidt tot ontevredenheid onder de huidige (vaak witte) bewoners, wat kan resulteren in een verhoogde kans op leegstand en verhuiskosten door vertrek van witte huurders.²⁰ In feite gaat het om een strategische keuze van verhuurders en bemiddelaars om de belangen van de huidige bewoners of de bredere gemeenschap te beschermen, zelfs als dit betekent dat ze actief etnische minderheden uitsluiten.

17 Ondrich, J., Ross, S., & Yinger, J. (2003). Now you see it, now you don't: why do real estate agents withhold available houses from black customers?. *Review of Economics and Statistics*, 85(4), 854-873.

18 Ghekiere, A., Verhaeghe, P. P., Baert, S., Deros, E., & Schelfhout, S. (2022). Introducing a vignette experiment to study mechanisms of ethnic discrimination on the housing market. *PloS one*, 17(10), e0276698.

19 Krysan, M., Couper, M. P., Farley, R., & Forman, T. A. (2009). Does race matter in neighborhood preferences? Results from a video experiment. *American journal of sociology*, 115(2), 527-559.

20 Yinger, J. (1986). Measuring racial discrimination with fair housing audits: Caught in the act. *The American Economic Review*, 881-893.

De laatste vorm is 'onbewuste discriminatie'. Deze vorm van discriminatie komt voort uit vooroordelen waarvan de verhuurder zich niet bewust is.^{21, 22} Dit kan gebeuren wanneer verhuurders hun keuze baseren op subjectieve criteria zoals 'onderbuikgevoelens' of de mate waarin een kandidaat 'aardig' overkomt tijdens een bezichtiging. Hierdoor kan de verhuurder onbewust voorkeur geven aan kandidaten die lijken op zichzelf of op de meerderheid van de huidige huurders, wat tot uitsluiting van anderen leidt zonder dat de verhuurder zich daarvan bewust is.

Eerdere resultaten m.b.t. de verhuurmarkt in Utrecht

In 2019 en 2020 werden er praktijktesten uitgevoerd door de Academie van de Stad.^{23, 24} De correspondentietesten die keken naar etniciteit stelden vast dat er nog steeds sprake is van ongelijke behandeling van kandidaat-huurders met een 'buiten-Europees' klinkende naam (voorheen niet-westers). De discriminatie op de woningmarkt was tussen 2019 en 2020 wel iets gedaald. Bij mystery calls naar bemiddelaars bleef het merendeel van de bemiddelaars ingaan op discriminerende verzoeken, hoewel er ook hier een lichte daling was in 2020. De onderzoekers stelden dat deze resultaten van de mystery calls suggereren dat bemiddelaars mogelijk iets beter op de hoogte zijn van wetgeving omtrent discriminatie, maar nog steeds dergelijke verzoeken niet weigeren.

21 Verhaeghe, P. P. (2017). Liever Sandra dan Samira. Een boek over praktijktesten, mystery shopping en discriminatie. Antwerpen: Uitgeverij EPO.

22 Böcker, A., Terlouw, A. en Özdemir, E. (2019). Discriminatie bij de verhuur van woningen? Een verkennend onderzoek naar verklaringen en de mogelijke aanpak. Nijmegen: Radboud Universiteit.

23 Gielkens, D., Wegkamp, F. (2019) Onderzoeksrapport: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad & Gemeente Utrecht.

24 Gielkens, D., Wegkamp, F. (2020) Onderzoeksrapport 2020: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad & Gemeente Utrecht.

Voor correspondentietesten die discriminatie op grond van seksuele oriëntatie onderzochten werd geconcludeerd dat er nog steeds sprake is van ongelijke behandeling van kandidaat-huurders met een partner van hetzelfde geslacht, weer met een daling van discriminatie tussen 2019 en 2020. Mystery calls toonden ook hier een daling in het aantal bemiddelaars dat ingaat op discriminerende verzoeken, zij het met een opvallende toename van vermoedens dat ze onderwerp waren van onderzoek.

Uit ons vorige onderzoek naar discriminatie op de Utrechtse woningmarkt²⁵ bleek dat bijna alle bemiddelaars direct of indirect meewerken aan discriminatie, ondanks hun bewustzijn van discriminerende verzoeken. Slechts één van de 34 gebelde bemiddelaars weigerde duidelijk mee te werken aan discriminatie, hoewel het onduidelijk was of deze weigering intrinsiek was of alleen vanwege de wettelijke verboden op discriminatie.

De resultaten van de correspondentietesten in 2022 toonden geen ongelijke kansen aan voor mensen met een Marokkaans klinkende naam of homoseksuele stellen om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging. Dit was in tegenstelling tot landelijke trends waarin personen met een Marokkaans klinkende naam systematisch benadeeld worden en homoseksuele stellen juist bevoordeeld worden. De Utrechtse resultaten waren echter vergelijkbaar met die van andere grote steden (G4), waar geen systematische discriminatie werd gevonden.

Deze bevindingen contrasteren met eerdere onderzoeken, zoals die van de Academie van de Stad in 2020, waarin wel systematische discriminatie werd vastgesteld tegen kandidaat-huurders met een 'buiten-Europees' klinkende naam en homoseksuele mannenstellen.

25 Van der Hoff, M., Hoogenbosch, A., & Sikkema, M. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur Gemeente Utrecht. Verwey-Jonker Instituut. https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2022/10/221253_Monitor-discriminatie-bij-woningverhuur-gemeente-Utrecht.pdf.

Methoden om discriminatie op de woningmarkt te onderzoeken

Het onderzoeken van discriminatie kan op verschillende manieren worden aangepakt. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen het onderzoeken van subjectieve ervaringen van discriminatie en het meten van objectieve discriminatie. In dit onderzoek naar objectieve discriminatie op de Utrechtse woningmarkt maken we gebruik van praktijktesten, vergelijkbaar met eerdere studies. Praktijktesten zijn een experimentele methode waarbij wordt onderzocht in welke mate twee of meer vrijwel identieke kandidaten ongelijk worden behandeld. Deze kandidaten kunnen bijvoorbeeld solliciteren voor een baan, reageren op een huuradvertentie of proberen een discotheek binnen te komen.

De kandidaten verschillen op zo min mogelijk relevante kenmerken, behalve op het specifieke kenmerk dat getest wordt op mogelijke discriminatie, zoals huidskleur, geslacht of seksuele geaardheid. Vervolgens wordt onderzocht of een van de kandidaten nadeliger is behandeld in vergelijking met de andere door bijvoorbeeld een werkgever, verhuurder of portier. Het uitgangspunt is dat eventuele ongelijke behandeling tussen de kandidaten te wijten is aan het te testen discriminatiekenmerk.

Het is daarom essentieel dat de twee kandidaten zo gelijk mogelijk zijn en alleen verschillen op het specifieke beschermde kenmerk, zodat eventuele verschillen in behandeling uitsluitend kunnen worden toegeschreven aan discriminatie op basis van dat kenmerk.²⁶

26 Verhaeghe, P. P., & Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie?. *Sociologos*, 38(1-2).

Correspondentietesten:

- Correspondentietesten worden schriftelijk uitgevoerd met twee bijna identieke profielen. De twee profielen, het test- en het controleprofiel, verschillen alleen van elkaar op de te onderzoeken variabele, zoals naam (Nederlands klinkend versus niet-Nederlands klinkend), geslacht/gender of seksuele gerichtheid.
- Door correspondentietesten in grote aantallen uit te voeren, is het mogelijk om een systematisch patroon van discriminatie te kunnen waarnemen, waarbij dus het ene profiel anders wordt behandeld dan het andere profiel. Het gaat hier dus om feitelijk of objectief vastgestelde discriminatie.
- Discriminatie vaststellen bij één enkele aanbieder door middel van een correspondentietest is niet mogelijk: het kan namelijk voorkomen dat er sprake is van een toevallige of onbedoelde ongelijke behandeling van de profielen. Om bij een individuele aanbieder discriminatie vast te stellen zijn dus ook meerdere testen nodig om een patroon te kunnen waarnemen.
- In dit onderzoek gebruiken we correspondentietesten alleen met betrekking tot (het onderzoeken van) de kans op een uitnodiging voor een bezichtiging. Dit is echter slechts één moment binnen het proces om te komen tot een nieuwe huurder. Discriminatie kan ook daarna, in de stappen na een bezichtigingsmoment, plaatsvinden.^{27, 28}

27 Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2019). 'Normale verhuurders willen normale huurders' Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: RADAR.

28 Andriessen, I. en Wittebrood, K. (2021). Discriminatie op de woningmarkt. Een praktijkgericht onderzoek naar de aanpak van discriminatie op de particuliere huurwoningmarkt. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Mystery calls:

- Een mystery call is een manier om te onderzoeken in welke mate een dienstverlenende organisatie bereid is om mee te werken aan discriminatie wanneer een verhuurder daarom vraagt. Daarnaast kan je met deze methode onderzoeken welke strategieën bemiddelaars voorstellen om bepaalde (groepen) mensen uit te sluiten.
- In het geval van dit onderzoek gaat het om woningbemiddelaars die worden gebeld door een fictieve verhuurder die informatie wil inwinnen voor het verhuren van diens woning en hierbij een bepaalde groep op voorhand wil uitsluiten voor de woning. Voor deze mystery calls hebben we een acteur ingezet die zich voordeed als verhuurder.
- Bij het meebewegen met een verhuurder (oftewel een klant) kunnen ook andere zaken een rol spelen, zoals wie op dat moment de telefoon opneemt en wat diens positie is binnen het bedrijf. Ook kan het zijn dat een bemiddelaar in het gesprek meebeweegt met de vraag om de gesprekspartner aan de andere kant van de lijn niet in verlegenheid te brengen, maar in werkelijkheid niet de intentie heeft om te discrimineren.

Ethische afwegingen bij de onderzoeksmethoden

Bij het gebruik van correspondentietesten en mystery calls om discriminatie te onderzoeken, zijn er verschillende ethische bezwaren die in overweging moeten worden genomen. Een belangrijk punt is dat de deelnemende organisaties niet op de hoogte zijn van het onderzoek en geen toestemming hebben gegeven om eraan deel te nemen. Dit gebrek aan 'informed consent' is een fundamenteel ethisch probleem in zowel de academische als beleidsmatige toepassing van praktijktesten. Ook in dit onderzoek is dit niet het geval. Desondanks wordt het gebruik van deze methode vaak gerechtvaardigd met het argument dat het de enige manier is om betrouwbare informatie over discriminerend gedrag te verkrijgen. Informatie vooraf zou het onderzoek minder betrouwbaar en valide maken, aangezien dit het gedrag van subjecten zou kunnen veranderen.²⁹

29 Verhaeghe, P. P., & Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie?. *Sociologos*, 38(1-2).

Een ander bezwaar is de misleiding van de betrokken actoren, zoals verhuurders, die denken dat ze te maken hebben met echte kandidaten. Hoewel deze vorm van misleiding wordt erkend, wordt het vaak gezien als een noodzakelijke prijs in de strijd tegen discriminatie. Het derde belangrijke bezwaar is dat onderzoekssubjecten geen schade mogen ondervinden van het onderzoek.³⁰ Dit kan gaan om de tijd en moeite die organisaties moeten investeren in het omgaan met de praktijktesten. Deze schade omvat onder andere de last van de tijdsinvestering door het beantwoorden van een e-mail of het voeren van een telefoongesprek met een fictieve klant. Deze 'last' is echter zeer relatief, zeker gezien de oververhitte woningmarkt waarbij bemiddelaars in grote getallen mensen voor een woning moeten afwijzen. Een e-mail meer of minder staat dan in het niet. Daarnaast noemen onderzoekers dat de last van de tijdsinvestering een kleine prijs is om te betalen om discriminatie te onderzoeken, wat van groot maatschappelijk belang is.^{31, 32, 33}

Verder kan de schade de mogelijke nadelige gevolgen voor reputatie of juridische positie van verhuurders omvatten. Om deze bezwaren te adresseren, kan men ervoor kiezen om het aantal testen per organisatie te beperken en de testen zo kort mogelijk te houden. In lijn met academisch onderzoek wordt ervoor gekozen om verhuurders een enkele keer te testen om de overlast te minimaliseren. Ook kan de anonimiteit van de onderzochte organisaties worden gehandhaafd om nadelige gevolgen te vermijden.

30 Zschrnt, E. (2019). Revisiting ethics in correspondence testing: an update. *Research Ethics*, pp: 1–21.

31 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, pp: 703–721.

32 Banton, M. (1997). The ethics of practice-testing. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 23, pp: 413–420.

33 Zschrnt, E. (2019). Revisiting ethics in correspondence testing: an update. *Research Ethics*, pp: 1–21.

3 Onderzoeksopzet

Voor deze monitor voeren we een nieuwe dataverzameling uit binnende gemeente Utrecht. Hierbij hebben we gebruik gemaakt van correspondentietesten en mystery calls, wat overeenkomt met de eerdere monitor die is uitgevoerd. In de vorige monitor van het Verwey-Jonker Instituut³⁴ wordt beschreven hoe deze onderzoeksopzet verschilt van het onderzoek van de Academie van de Stad.³⁵ In dit hoofdstuk beschrijven wij de aanpak van de dataverzameling.

Correspondentietesten

Correspondentietesten zijn een veelgebruikte methode in onderzoek om discriminatie in verschillende markten, waaronder de woningmarkt, te meten. Deze methode omvat het herhaaldelijk verzenden van twee quasi-identieke profielen naar verhuurders of bemiddelaars om te observeren of er verschil in behandeling is op basis van kenmerken zoals etniciteit, gender of seksuele geaardheid. Bij de correspondentietesten gaat het om (een onderzoek naar) feitelijk of objectief vastgestelde discriminatie, gelet op de kans op een bezichtiging. Door alle reacties te analyseren en onderling te vergelijken, onderzoeken we in hoeverre iemands veronderstelde etnische achtergrond of seksuele oriëntatie van invloed is op diens kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging – en dus in hoeverre er sprake is van een systematisch patroon van ongelijke behandeling.

34 Van der Hoff, M., Hoogenbosch, A., & Sikkema, M. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur Gemeente Utrecht. Verwey-Jonker Instituut. https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2022/10/221253_Monitor-discriminatie-bij-woningverhuur-gemeente-Utrecht.pdf.

35 Gielkens, D., Wegkamp, F. (2020) Onderzoeksrapport 2020: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad & Gemeente Utrecht.

Aantal testen

Beoogde aantal correspondentietesten en testrondes

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de mate van discriminatie, streefden we naar 250 testen voor het profiel Marokkaans klinkende naam en 200 testen voor het profiel homoseksueel stel.³⁶ De testen werden verdeeld over meerdere testrondes, die elk twee weken duren. Op basis van ervaringen opgedaan tijdens de voorgaande monitors in de gemeente Utrecht verwachtten we 25 geslaagde testen per ronde per profiel uit te kunnen voeren. Daarmee zouden we na ongeveer acht testrondes de beoogde aantallen testen kunnen bereiken.

Bij het uitvoeren van de correspondentietesten merkten we echter dat er veel minder advertenties voor huurwoningen gepubliceerd werden dan we hadden verwacht. Daarnaast werden veel advertenties door dezelfde bemiddelaars aangeboden. Hierdoor konden we veel minder testen uitvoeren dan verwacht. Daarom is besloten om vanaf de vierde testronde, niet langer per testronde slechts één advertentie per bemiddelaar te selecteren, maar in plaats daarvan één advertentie per profiel per bemiddelaar. Omdat er per testronde drie profielen onderzocht worden, konden daarmee maximaal drie huurwoningen per bemiddelaar geselecteerd worden.

36 Dit aantal is in lijn met eerdere onderzoeken naar discriminatie op de verhuurmarkt op gemeentelijk niveau. Zie o.a.:

Hoogenbosch, A., Fiere, B. en Koene, M. (2021). "Alles is bespreekbaar". Discriminatie bij woningverhuur: resultaten correspondentietesten en mystery calls in Rotterdam. Rotterdam: RADAR.

Verhaeghe, P.P., Martiniello, B. en Ghekiere, A. (2020). Discriminatie door bemiddelaars op de huurwoningmarkt van Antwerpen: de nulmeting. Brussel, vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

Martiniello, B., Ghekiere, A. en Verhaeghe, P.P. (2022). Discriminatie op de huurwoningmarkt van Brugge. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

Ondanks deze aanpassing is het aantal uitgevoerde testen toch lager uitgevallen dan beoogd. De oorzaak daarvoor is het geringe aantal gepubliceerde advertenties voor huurwoningen tijdens de onderzoeksperiode. In paragraaf 4.1 gaan we nader in op de redenen voor het geringe aantal gepubliceerde advertenties. In tabel 1 is het aantal uitgevoerde testen per profiel en testronde weergegeven.

Tabel 1. Aantal uitgevoerde testen per profiel en testronde

	Marokkaanse man	Marokkaanse vrouw	Homoseksueel stel	Totaal aantal testen	Aantal bruikbare woningen
Ronde 1	6	6	7	19	22
Ronde 2	7	7	9 *	14	23
Ronde 3	0	4	4	8	12
Ronde 4	6	0	8	14	15
Ronde 5	6 *	4 *	5	5	20
Ronde 6	6	8	8	22	24
Ronde 7	8	9	8	25	26
Totaal	33	34	40	107	142
Streef	175	175	200	550	550

* Hoewel deze testen zijn uitgevoerd (er is succesvol op de advertenties gereageerd met zowel test-en controleprofiel), zijn ze niet in de analyses meegenomen. Dit omdat de emailadressen van deze profielen vóór het registreren van de reacties geblokkeerd en/of verwijderd zijn, waardoor de email reacties van de bemiddelaars bij deze testen niet achterhaald en geregistreerd konden worden.

Profielen

De correspondentietesten beginnen met het creëren van fictieve profielen die alleen verschillen in het kenmerk dat getest wordt op discriminatie. Bijvoorbeeld, namen die verschillende etnische achtergronden of genders signaleren worden gebruikt om deze profielen te maken. De namen worden zorgvuldig gekozen om ervoor te zorgen dat ze worden gezien als behorend tot specifieke groepen, omdat de perceptie van namen de resultaten aanzienlijk kan beïnvloeden.

Vergelijkbaar met de vorige discriminatiemonitor zijn er drie profielen onderzocht: Marokkaans klinkende mannen naam, Marokkaans klinkende vrouwen naam en stel met een homoseksuele oriëntatie. Er is gekeken of deze profielen ongelijk worden behandeld, ten opzichte van de controleprofielen van personen met een Nederlands klinkende naam en heteroseksuele stellen, als het gaat om uitgenodigd worden voor een bezichtigingsmoment van een huurwoning. De gekozen namen bij de profielen zijn gebaseerd op veel voorkomende voor- en achternamen in Marokko en Nederland. In elke ronde is er per profiel, aselect een voor- en achternaam geselecteerd.

Met de combinatie van voor- en achternaam is vervolgens via Gmail, Outlook of Yahoo een emailadres aangemaakt. Aan elk profiel is ook een telefoonnummer van Vodafone, Odido of KPN gekoppeld. Zo had elk profiel in elke ronde een unieke profielinformatie; een naam, emailadres en telefoonnummer. Met deze 'persoonsgegevens' zijn de testen vervolgens uitgevoerd.

Selectie van advertenties

Voorafgaand aan iedere ronde zijn door middel van een webscraping tool alle beschikbare woningadvertenties, verzameld, gedownload en getransformeerd naar een excelbestand. Op vergelijkbare wijze als bij de eerdere monitors zijn vervolgens alleen de woningadvertenties voor zelfstandige woningen (dus geen kamers) met een maximale huurprijs van € 2000 per maand en met de status 'te huur' geselecteerd.

Voor de huidige monitor voeren we de correspondentietesten uit via Pararius en Funda. De ervaring heeft geleerd dat het uitvoeren van correspondentietesten via andere platforms erg lastig is terwijl de meeropbrengst beperkt is. De advertenties worden namelijk op meerdere platformen tegelijkertijd geplaatst. Om overlast en onraad bij de verhuurders en bemiddelaars in Utrecht te vermijden, en om de kans op herkenning te beperken, is er in eerste instantie voor gekozen om willekeurig één advertentie per verhuurder/bemiddelaar per testronde te selecteren.

Vanaf de vierde testronde is besloten dat er meerdere advertenties van dezelfde bemiddelaar meegenomen mochten worden, mits deze verdeeld werden over de verschillende profielen in de testronde, om zo te voorkomen dat een bemiddelaar meerdere reacties binnenkreeg van hetzelfde profiel. Voor testrondes waar er twee testprofielen waren, bijvoorbeeld een profiel Marokkaanse vrouw en een profiel homoseksueel stel, werden er per bemiddelaar maximaal twee woningadvertenties meegenomen. Voor testrondes waar alle drie testprofielen meegenomen zijn, was het maximum drie woningen per aanbieder.

In de gevallen waar een bemiddelaar meer woningen aanbood dan maximaal meegenomen konden worden in de ronde, is er een willekeurige selectie gemaakt van de (twee of drie) advertenties die in de testronde meegenomen moesten worden. De overige advertenties van de desbetreffende bemiddelaar zijn niet meegenomen in de betreffende testronde.

Uitvoering van de testen

De uitvoering van de testen is bij deze monitor hetzelfde verlopen als bij de eerdere monitor. Eerst reageerden we met het testprofiel en ongeveer drie uur later reageerden we op dezelfde advertentie met het controleprofiel. Een reactie betekent dat er wordt geklikt op de button op de advertentiepagina, bedoeld om interesse te tonen in de woning en een bezichtiging van die woning in te plannen. Vervolgens is het formulier ingevuld met de profielinformatie. Het gaat dan om naam, emailadres, telefoonnummer en een kort tekstbericht waaruit de interesse voor een bezichtiging van de woning blijkt. Deze tekstberichten zijn verschillend tussen het testprofiel en het controleprofiel, maar nagenoeg identiek in lengte en taalgebruik. De tekstberichten zijn daarbij aselect toegewezen aan de verschillende profielen. In de berichten bij het profiel homoseksueel stel werd steeds verwezen naar de relatie tussen de twee namen die onderaan het tekstbericht worden genoemd; zo is bijvoorbeeld 'mijn man en ik' of 'mijn echtgenoot en ik' geschreven.

In bijlage 1 zijn voorbeelden te vinden van de berichten die we hebben verstuurd. De tekstberichten zijn altijd afgesloten met de volledige naam van het profiel, zodat de naam op drie verschillende plekken terugkwam: in het hokje met de naam, in het emailadres en in het bericht.

Verwerking van de reacties

Ook de verwerking van de reacties is hetzelfde verlopen als bij de landelijke monitor. Na het uitvoeren van de testronde (het reageren op de advertenties), werden de reacties van aanbieders (per mail, voicemail en/of per sms) tot en met tien dagen na de test bijgehouden en verwerkt. Reacties van aanbieders die via voicemail binnen zijn gekomen werden opgenomen en naar tekst getranscribeerd. Voor zowel deze reacties als de reacties die per email binnen zijn gekomen, wordt het bericht zelf, het tijdstip waarop het bericht is ontvangen en de persoon die contact heeft opgenomen, geregistreerd. Alle reacties zijn vervolgens gecodeerd aan de hand van de onderstaande elf codes (zie tabel 2 en bijlage 2). Alle toegekende codes zijn met vier ogen gecontroleerd om fouten te voorkomen en subjectiviteit tegen te gaan.

Tabel 2. Overzicht van coderingscategorieën voor reacties van aanbieders

Code	Beschrijving
1	Bezoeken zijn momenteel niet mogelijk (woning nog wel te huur, maar bezoeken zitten vol).
2	Kandidaat werd om aanvullende informatie gevraagd, geen afspraak voor een bezichtiging (dit gaat ook om vragen om te registreren op een of andere website).
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 (reeds onder voorbehoud verhuurd of al verhuurd aan een ander).
9	Opvolgmail met info over andere panden.
10	Geen antwoord ontvangen.
11	Anders.

Analyse van de reacties

Nadat alle reacties zijn verwerkt, zijn deze geanalyseerd aan de hand van SPSS, een statistisch programma. Er is op twee manieren onderzocht of er sprake is van discriminatie: met behulp van de netto-discriminatiegraad en door te kijken naar uitnodigingskansen. Hieronder lichten we beide manieren toe.

Voor het berekenen van de *netto-discriminatiegraad* is voor elke test gekeken in hoeverre het testprofiel en/of het controleprofiel een uitnodiging voor een bezichtiging hebben gekregen. We spreken van een uitnodiging voor een bezichtiging bij reacties die gecodeerd zijn met codes 4, 5 of 6. Er waren dus steeds vier combinaties mogelijk:

- a. Zowel testprofiel als controleprofiel is uitgenodigd voor een bezichtiging.
- b. Het controleprofiel is uitgenodigd voor een bezichtiging en het testprofiel niet (negatieve discriminatie).
- c. Het testprofiel is uitgenodigd voor een bezichtiging en het controleprofiel niet (positieve discriminatie).
- d. Zowel testprofiel als controleprofiel zijn niet uitgenodigd voor een bezichtiging.

De netto-discriminatiegraad is het percentage wat aangeeft in welk deel van de gevallen het testprofiel systematisch benadeeld is ten opzichte van het controleprofiel. Hierbij is geen rekening gehouden met de situatie waarbij beide profielen geen reactie kregen, omdat we daaraan geen conclusies over (on)gelijke behandeling kunnen verbinden.³⁷

³⁷ Zie hierover de [aanbevelingen](#) van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) over hoe correspondentietesten uit te voeren.

De netto-discriminatiegraad wordt berekend aan de hand van de formule:

$$\frac{(b - c)}{(a + b + c)}$$

Na het berekenen van de netto-discriminatiegraad is aan de hand van de McNemar-toets berekend – voor de profielen Marokkaans klinkende naam en homoseksueel stel – in hoeverre de netto-discriminatiegraad statistisch significant is en of er (geen) sprake is van verschil gebaseerd op toeval. Het resultaat van deze toets wordt uitgedrukt in een χ^2 -waarde met bijbehorende p-waarde. Hoe dichter de p-waarde bij nul ligt, hoe groter de kans dat de netto-discriminatiegraad niet op toeval berust en dat het gaat om ongelijke behandeling van het testprofiel. Daarbij beschouwen we bij een p-waarde kleiner dan 0,05 de resultaten als significant.

Netto-discriminatiegraad en werkelijke discriminatie

Bij dit onderzoeksontwerp gaan we uit van het principe 'wie het eerst komt, wie het eerst maalt'. We testen altijd eerst met het testprofiel en daarna met het controleprofiel. We gaan ervan uit dat het testprofiel meer kans heeft op een uitnodiging voor een bezichtigingsmoment dan het controleprofiel. Het kan namelijk zijn dat, op het tijdstip van het reageren door het testprofiel, de woning nog beschikbaar is of dat er nog plek is op de lijst voor bezichtigingen. Dat kan veranderd zijn wanneer ongeveer 3 uur later het controleprofiel reageert; dan kan de lijst vol zitten. Dit principe lijkt te passen bij de dynamiek van de huurwoningmarkt, die zich kenmerkt door krapte en waar woningen slechts voor korte duur aangeboden worden. Dit betekent wel dat de netto-discriminatiegraad die we berekenen, een onderschatting kan zijn van de werkelijke discriminatie bij de verhuur van woningen: het testprofiel zou eigenlijk een uitnodigingsvoordeel (van gemiddeld drie uur) moeten hebben ten opzichte van de het controleprofiel.³⁸

³⁸ Deze kanttekening wordt ook genoemd in Verhaeghe, P.P., Martiniello, B. en Ghekiere, A. (2020). Discriminatie door bemiddelaars op de huurwoningmarkt van Antwerpen: de nulmeting. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

Daarnaast is er gekeken of er verschillen zijn in uitnodigingskansen tussen de test- en controleprofielen. De *uitnodigingskans* (of uitnodigingspercentage) is het aantal keren dat het profiel een uitnodiging ontvangt (reacties die gecodeerd zijn met codes 4, 5 of 6), gedeeld door het totaal aantal testen dat bij dit profiel is uitgevoerd. Daarbij is voor alle profielen met een paired samples proportions test (McNemar) gekeken of de uitnodigingskansen significant verschilt tussen het testprofiel en het controleprofiel.

Met betrekking tot de uitnodigingskansen doen we tevens een aantal aanvullende analyses. We onderzoeken in hoeverre de factoren huurprijs, aantal kamers en woonoppervlakte van de betreffende huurwoning invloed hebben op de uitnodigingskansen bij personen met een Marokkaans klinkende naam en mannelijke personen met een partner van hetzelfde geslacht.

Mystery calls

Voor de mystery calls in Utrecht testen we alleen of er sprake is van discriminatie op grond van etniciteit. Om dit te testen, streven we naar een totaal van 30 tot 35 calls. Dit aantal is gebaseerd op eerder uitgevoerde mystery calls in Utrecht om discriminatie op de verhuurmarkt te testen: in 2019 werden er 34 bemiddelaars bereikt³⁹, in 2020 werden er 30 bemiddelaars bereikt⁴⁰, en in 2022 werden er 34 bemiddelaars bereikt. Bij een mystery call belt een persoon (in dit geval een acteur) eenmalig naar een dienstverlenende organisatie (in dit geval een woningbemiddelaar) waarbij deze persoon zich voordoet als een potentiële klant (in dit geval een verhuurder). Tijdens de call stelt de acteur de vraag of het mogelijk is om “niet te verhuren aan Marokkanen, Turken of Polen”.

39 Gielkens, D., Wegkamp, F. (2019) Onderzoeksrapport: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad & Gemeente Utrecht.

40 Gielkens, D., Wegkamp, F. (2020) Onderzoeksrapport 2020: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad & Gemeente Utrecht.

Uitvoering van de calls

De mystery calls voor deze gemeentelijke monitor zijn uitgevoerd door één acteur, een man, die deze mystery calls een aantal keer eerder heeft uitgevoerd. De uitvoering van de mystery calls verliep op dezelfde wijze als de voorgaande monitor, en op dezelfde wijze als in de landelijke monitor.

Ter voorbereiding van de mystery calls ontving de acteur een handleiding en een fictieve Nederlands klinkende mannen naam. Daarnaast ontving de acteur een lijst met fictieve woningen in het werkgebied van de bemiddelaar (in dit geval in de gemeente Utrecht), bestaande uit type woning, plaatsnaam, buurt en straat, en een indicatie voor de te vragen huurprijs. Ook kreeg hij een telefoonnummer en een fictief emailadres dat hij desgevraagd aan de bemiddelaar konden doorgeven.

Om uniformiteit te creëren, hebben de acteurs van de verschillende monitors gebruik gemaakt van een gespreksleidraad (zie bijlage 3). Hierin staat beschreven op welke manier zij het discriminerende verzoek moeten verwoorden tijdens het telefoongesprek. Verder kan de precieze formulering per mystery call verschillen, omdat de acteur binnen het verloop van het gesprek met bemiddelaar geloofwaardig moeten overkomen. De kern van het discriminerende verzoek blijft echter vergelijkbaar.

Selectie van de bemiddelaars

De bellijst voor de acteur is opgesteld op basis van de bemiddelaars die in 2022 op de bellijst stonden maar toen niet gebeld zijn, en een internetsearch naar bemiddelaars in Utrecht. Deze exercitie heeft geleid tot een lijst met in eerste instantie 57 bemiddelaars in de gemeente Utrecht. Met deze lijst bleek de acteur niet aan de 35 geslaagde calls te komen, dus zijn er nog zes bemiddelaars bij gezocht via de internetsearch. Uiteindelijk hebben van de 63 bemiddelaars 35 calls geleid tot resultaat. Een aantal pogingen mislukten omdat de bemiddelaar na enkele contactmomenten onbereikbaar bleek te zijn, (inmiddels) uitsluitend in verkoop bemiddelde of geen verhuurdiensten (meer) bood aan particulieren.

Analyse van de gesprekken

Alle gesprekken zijn opgenomen en getranscribeerd. Daarna hebben we elk gesprek gecodeerd met behulp van dezelfde codes die we hebben gebruikt in de drie landelijke monitors discriminatie bij woningverhuur, en de Utrechtse monitor van 2022 (zie tabel 3). Deze codes zijn gebaseerd op eerder Belgisch onderzoek.⁴¹ Voor de codering hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van de analysetool Atlas.ti.

Tabel 3. Coderingscategorieën voor reacties van verhuurbemiddelaars

Code	Beschrijving
1	De categorie "geen discriminatie" verwijst naar de verhuurbemiddelaars die onmiddellijk weigerden mensen met een migratieachtergrond ('buitenlanders') te discrimineren en daar ook bij bleven. Dit kan gaan om zowel een voorzichtige afwijzing als een duidelijke afwijzing.
2	De tweede categorie "discriminatie" omvat alle verhuurbemiddelaars die ermee instemden te discrimineren door mensen met een migratieachtergrond ('buitenlanders') te weigeren of te ontmoedigen of door een lijst samen te stellen van huurkandidaten met alleen mensen zonder migratieachtergrond. In sommige gevallen benoemen verhuurbemiddelaars dat het verzoek eigenlijk niet ingewilligd mag worden, maar benadrukken ze dat ze het toch doen. Andere bemiddelaars gaan er in mee zonder er veel woorden aan vuil te maken en noemen niet dat het verzoek inwilligen niet mag.
3	De derde categorie "geen antwoord" omvat de verhuurbemiddelaars die verklaarden dat ze "dergelijke zaken" niet telefonisch wilden bespreken en dus de eigenaar uitnodigden op kantoor, of antwoordden dat ze deze dingen eerst met de baas moesten bespreken.
4	De vierde categorie "streng selectie" bevat de verhuurbemiddelaars die voorstelden huurders te selecteren op basis van criteria die etnische minderheden indirect kunnen uitsluiten. Hierin gaat het bijvoorbeeld om het schrijven van een (motivatie)brief, of een biografie.
5	De laatste categorie "aanbieding" verwijst naar de verhuurbemiddelaars die benadrukten dat de keuze/beslissing bij de verhuurder ligt. Hiermee stemmen zij indirect in met het vervullen van de discriminerende vraag, ze wijzen het verzoek namelijk niet actief af. Zij stelden bijvoorbeeld voor om een lijst van huurkandidaten samen te stellen waaruit de eigenaar vervolgens een geschikte huurder kan selecteren. Deze verhuurbemiddelaars weigerden echter een lijst met alleen mensen zonder migratieachtergrond 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.
Overig	Binnen de categorie 'overig' vallen de verhuurbemiddelaars van wie de reacties niet kunnen worden toegekend aan één van de vijf bovengenoemde codes.

Sinds de landelijke monitor 2023 zijn de omschrijvingen van code 4 en code 5 iets aangepast ten opzichte van de originele codes in het eerdere Belgische onderzoek. Dit zodat de codes beter aansluiten bij de Nederlandse context, op basis van wat het onderzoeksteam opviel in het analyseren van de reacties. De oorspronkelijke beschrijving van code 4, gebaseerd op onderzoek uit België, legde de nadruk op de strenge selectie van verhuurbemiddelaars van huurders gebaseerd op niet-etnische criteria (zoals taalvaardigheid en gepercipieerd fatsoen) die een negatieve impact kunnen hebben op etnische minderheden. De interpretatie van de code is hetzelfde gebleven, maar dit jaar is de beschrijving aangepast. Het gaat in deze monitor om verhuurbemiddelaars die voorstelden huurders te selecteren op basis van criteria die etnische minderheden indirect kunnen uitsluiten, met bijvoorbeeld een focus op het schrijven van een (motivatie)brief of een biografie. Het gaat dus om informatie die niet per se nodig is voor de verhuur, en hoogstens indirect een drempel op kan werpen voor diverse etnische groepen.

Ook de beschrijving van code 5 is in 2023 iets aangepast op basis van de ervaringen van de landelijke monitor 2023. Hier is namelijk de volgende zin aan toegevoegd: De laatste categorie "aanbieding" verwijst naar de verhuurbemiddelaars die benadrukten dat de keuze/beslissing bij de verhuurder ligt. Deze code omvatte de keuze van de verhuurder al, alleen stond het indirect beschreven.

Deze toevoegingen zijn minimaal voor de uiteindelijke interpretatie van de codes, en deze Utrechtse monitor 2024 is dan ook nog steeds te vergelijken met de Utrechtse monitor van 2022.

Naast het toekennen van de bovenstaande zes codes hebben we een kwalitatieve analyse uitgevoerd. Hierbij zijn labels toegekend aan (delen van) reacties van bemiddelaars die ofwel opvallend waren omdat zij veelvuldig voorkwamen, ofwel omdat zij tekenend waren voor de reacties binnen een bepaalde code. We hebben daarbij ook de kwalitatieve analyses van de landelijke monitors en de voorgaande Utrechtse monitor in acht genomen.

41 Zie Versaete, 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.

4 Resultaten correspondentietesten

In dit onderdeel beschrijven we de uitkomsten van de kwantitatieve analyses van de correspondentietesten die we wel hebben kunnen uitvoeren. Het is belangrijk om op te merken dat het lage aantal uitgevoerde testen ons beperkt in het vinden van substantiële verschillen. Hierdoor zijn de resultaten indicatief, maar bieden ze nog geen solide basis voor diepgaande conclusies. De bevindingen geven mogelijk wel inzicht in enkele mogelijke trends, die verder onderzocht kunnen worden.

Om te constateren of er sprake was van discriminatie, hebben we gekeken naar het verschil in uitnodigingskansen tussen de test- en controleprofielen. Dit verschil hebben we uitgedrukt in de netto-discriminatiegraad. Een positieve netto-discriminatiegraad betekent dat het testprofiel systematisch werd benadeeld ten opzichte van het controleprofiel, oftewel dat het testprofiel minder vaak werd uitgenodigd. Een negatieve netto-discriminatiegraad daarentegen geeft aan dat het testprofiel juist werd bevoordeeld ten opzichte van het controleprofiel. Deze graad biedt een helder beeld van eventuele ongelijke behandelingen.

Geslaagde correspondentietesten

Voor het berekenen van de netto-discriminatiegraad is enkel gebruik gemaakt van de geslaagde testen; testen waar er zowel een reactie van het testprofiel als het controleprofiel is ontvangen. Hoewel testen waar alleen het controleprofiel, of alleen het testprofiel, een reactie hebben ontvangen ook het gevolg kunnen zijn van negatieve of positieve discriminatie, is dit niet te verifiëren. Deze testen zijn daarom niet meegenomen in de analyse. Van de 107 uitgevoerde correspondentietesten bleken er uiteindelijk 55 (51,4%) geslaagd te zijn.

De niet-geslaagde testen betreffen advertenties die zijn verwijderd nadat er geen reactie is ontvangen op het test- of controleprofiel of omdat beide profielen geen reactie hadden ontvangen met de code 4, 5 of 6 (zie bijlage 2). Een andere reactie kan hier bijvoorbeeld gaan om een verzoek om contact op te nemen of om meer informatie te verstrekken of een bericht dat de bezichtigingen al vol zijn of dat de woning al verhuurd is.

Geen ongelijke kansen om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging

Voor de analyse van het testprofiel met een Marokkaanse naam hebben we in totaal 37 correspondentietesten uitgevoerd, waarbij we dezelfde hoeveelheid controleprofielen met een Nederlandse naam hebben gebruikt. We hebben specifiek gekeken naar de uitnodigingskansen voor profielen met een Marokkaanse naam ten opzichte van profielen met een Nederlandse naam. De 37 testen bestonden uit 17 testprofielen met een Marokkaanse mannaam en 20 testprofielen met een Marokkaanse vrouwenam. Daarnaast hebben we de uitnodigingskansen van de 17 testprofielen met een Marokkaanse mannaam vergeleken met de uitnodigingskansen van controleprofielen met een Nederlandse mannaam. Op dezelfde manier hebben we de uitnodigingskansen van de 20 testprofielen met een Marokkaanse vrouwenam vergeleken met die van de controleprofielen met een Nederlandse vrouwenam. Tot slot hebben we 18 correspondentietesten uitgevoerd om de uitnodigingskansen voor een homoseksueel stel te vergelijken met die van een heteroseksueel stel.

Allereerst is het belangrijk te vermelden dat het aantal testen te klein is om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Op basis van deze bevindingen kunnen dan ook geen harde conclusies getrokken worden. De resultaten van de correspondentietesten wijzen er niet op dat er sprake is van systematische bevoordeling of benadeling van personen met een Marokkaanse naam of homoseksuele stellen in de eerste stap van het verhuurproces.

Alle verschillen die we vonden zijn niet significant. Hierbij kan het lage aantal correspondentietesten de reden zijn voor het vinden van een niet-significant verschil. Het profiel met een Marokkaanse naam had een 3% hogere kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging dan profielen met een Nederlandse naam. Dit resulteerde in een netto-discriminatiegraad van 100%. Profielen met een Marokkaanse mannennaam hadden een 6% hogere kans om uitgenodigd worden dan controleprofielen met een Nederlandse mannennaam. Ook hier was het netto-discriminatiegraad 100%. Dit percentage wordt veroorzaakt omdat het testprofiel in één geval vaker is uitgenodigd dan het controleprofiel.

Voor testprofielen met een Marokkaanse vrouwennaam zagen we geen resultaten, omdat zowel het testprofiel als het controleprofiel niet werd uitgenodigd voor een bezichtiging. Wat betreft het homoseksuele stel vonden we ook geen aanwijzingen voor discriminatie, aangezien zij even vaak werden uitgenodigd als heteroseksuele stellen: voor zowel het testprofiel als het controleprofiel was de uitnodigingskans 11%. Het netto-discriminatiegraad was dan ook 0%. Gezien het lage aantal uitgevoerde correspondentietesten kunnen we geen betekenisvolle vergelijking maken met eerdere onderzoeken naar discriminatie op de Utrechtse woningmarkt.

Invloed van aantal kamers, huurprijzen woonoppervlakte op uitnodigingskansen

Ook hebben we middels logistische regressie bekeken of de factoren aantal kamers, huurprijs en woonoppervlakte van de woning een significant effect hebben op de uitnodigingskansen bij personen met een Marokkaans klinkende naam en mannelijke personen met een partner van hetzelfde geslacht. Ook hier gaat weer op dat we op basis van het aantal correspondentietesten geen harde conclusies kunnen trekken. In de analyses zien we geen significant effect van het aantal kamers, huurprijs en woonoppervlakte op de uitnodigingskansen. Het maakt dus niet uit hoeveel kamers een huurwoning heeft, wat de huurprijs is of wat de oppervlakte is met betrekking tot de uitnodigingskansen of netto-discriminatiegraad.

Aanvullende analyses

Naast de hierboven beschreven analyses zijn er een tweetal punten die ons zijn opgevallen in de data. Deze staan hieronder beschreven.

Automatische antwoorden en verzoek om meer informatie

Opvallend is dat in de huidige monitor een aanzienlijker deel van de ontvangen mails automatische gegenereerde en/of no-reply mails waren, in vergelijking met de eerdere gemeentelijke monitor (2022).⁴² Deze mails worden, zonder tussenkomst van een bemiddelaar, automatisch opgestuurd naar alle kandidaten die een reactie op een woning plaatsen.

Net als bij de eerdere landelijke monitor (2022) en de gemeentelijke monitor (2022) geldt dat aanbieders geregeld, voordat ze een bezichtiging inplannen, vragen om aanvullende informatie van de huurkandidaat (code 2). In de huidige monitor kwam dit bij het controleprofiel in 36 van de 59 reacties (61%) voor en bij het testprofiel in 31 van de 82 (37,8%) reacties voor. Echter verliep het opvragen van deze extra informatie in deze monitor vrijwel uitsluitend door middel van automatisch gegenereerde mails. Kandidaten werden gevraagd zich te registreren op de website van de bemiddelaar en/ of een profiel aan te maken. In het overgrote deel van de gevallen werd hierbij expliciet vermeld dat dit een noodzakelijke stap is en dat de kandidaat zonder de gegevens over werksituatie, inkomen, huishoudsamenstelling, huisdieren en/of gewenste huurperiode aan het profiel toe te voegen, niet in aanmerking komt voor (het bezichtigen van) de woning.

42 Van der Hoff, M., Hoogenbosch, A., & Sikkema, M. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur Gemeente Utrecht. Verwey-Jonker Instituut. https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2022/10/221253_Monitor-discriminatie-bij-woningverhuur-gemeente-Utrecht.pdf.

Ook werd er gevraagd naar minder relevante en noodzakelijke zaken om na te gaan of een huurkandidaat aan diens huurdersverplichting kan voldoen, zoals de naam van de werkgever en/of leeftijd/geboortedatum. Dit terwijl de Autoriteit Persoonsgegevens hierover stelt dat er vóór een bezichtigingsmoment niet meer opgevraagd mag worden dan een naam en contactgegevens. Zoals in de eerdere monitors ook al is benoemd nodigt het beoordelen van dit soort minder relevante informatie uit tot subjectieve oordeelvorming, waarbij bewuste en onbewuste vooroordelen een rol kunnen gaan spelen.⁴³ Het filteren van kandidaten op basis van objectievere criteria zoals het inkomen, zou kunnen duiden op objectievere selectiecriteria, maar sluit niet uit dat discriminatie zich later in het proces, bijvoorbeeld tijdens bezichtigingen, zal voordoen.

Omgang met AVG gevoelige informatie

Daarnaast valt op dat de bemiddelaars bij de correspondentietesten niet altijd gepast omgaan met de persoonsgegevens van potentiële huurders. Zo komt het enkele keren voor dat er in de email reactie van de bemiddelaar naar het desbetreffende profiel, ook de contactgegevens van andere potentiële kandidaten zijn doorgestuurd.

⁴³ Hoogenbosch, A. en Fiere, B. (2021). Gelijke kansen op een huurwoning in Nederland? Monitor discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: Art.1/RADAR.

Minder huurwoningen aangeboden

Tijdens het onderzoek merkten we dat er veel minder advertenties voor huurwoningen gepubliceerd werden dan we hadden verwacht. Hierdoor was het totaal aantal testen dat we tijdens de onderzoeksperiode konden verrichten veel lager dan verwacht. Het geringe aantal huurwoningen dat tijdens de onderzoeksperiode in Utrecht werd aangeboden is waarschijnlijk een weerspiegeling van recente ontwikkelingen op de woningmarkt.

Hoewel we niet beschikken over gegevens die specifiek betrekking hebben op de Utrechtse woningmarkt, blijkt uit landelijke cijfers en onderzoeken dat het aantal aangeboden huurwoningen recentelijk sterk is gedaald. Volgens Francke et al. (2024) verkopen beleggers nu meer woningen aan eigenaar-bewoners dan ze opkopen.⁴⁴ Netto werd in 2023 een recordaantal van 11.700 woningen door beleggers verkocht, terwijl tegelijkertijd de opkoop van woningen door beleggers niet navenant toenam. Deze verkooptrend is het sterkst voor goedkope woningen in grote steden (Francke et al, 2024). De daling van het aantal beschikbare huurwoningen is ook terug te zien in de recente huurmonitoren van Pararius.

In het eerste kwartaal van 2024 kwamen er landelijk 17.594 woningen vrij voor nieuwe huurders, wat een daling van 27,9 procent betekent in vergelijking met een jaar eerder en zelfs een daling van 38,5 procent ten opzichte van het eerste kwartaal van 2022. Tegelijkertijd werden er in datzelfde kwartaal 23.384 woningen afgemeld van Pararius.⁴⁵ In het derde kwartaal van 2024 kwamen er in heel Nederland slechts 12.368 vrije sector huurwoningen beschikbaar voor nieuwe huurders.⁴⁶ Dit is 37,6 procent minder in vergelijking met een jaar eerder.

⁴⁴ Francke, M., L. Hans, & M. Korevaar. (2024). Beleggers verkopen nu meer huizen aan eigenaar-bewoners dan ze opkopen. ESB, 109(4833), 218-221.

⁴⁵ Pararius huurmonitor Q1 2024.

⁴⁶ Pararius huurmonitor Q3 2024.

Daarnaast werden er in het derde kwartaal van 2024 15.794 woningen afgemeld. Per saldo betekent dit dat woningzoekenden het afgelopen kwartaal uit 3.426 minder vrije sector huurwoningen konden kiezen. Er is dus een disbalans is op de Nederlandse huurmarkt, waarbij de vraag groter is dan het aanbod. Volgens cijfers van de NVM werd in het derde kwartaal van 2024 een historisch dieptepunt bereikt, met slechts 6.000 verhuurde kale huurwoningen. Dit is een forse daling van 18,9 procent ten opzichte van dezelfde periode in 2023.⁴⁷ Deze ontwikkelingen op de (landelijke) woningmarkt maakte het moeilijker om voldoende correspondentietesten uit te voeren, aangezien er simpelweg minder verhuurwoningen beschikbaar zijn om mee te nemen in het onderzoek. Het afnemende aantal woningen dat te huur wordt aangeboden heeft de mogelijkheden voor een grootschalig onderzoek met correspondentietesten in een lokale particuliere woningmarkt aanzienlijk beperkt.

Samenvatting correspondentietesten

Van de 107 uitgevoerde correspondentietesten bleken er 55 geslaagd te zijn (51,4%). Alleen geslaagde testen – waarbij zowel het testprofiel als het controleprofiel een reactie ontvingen – zijn gebruikt om de netto-discriminatiegraad te berekenen. Niet-geslaagde testen zijn uitgesloten van de analyse, bijvoorbeeld omdat de advertentie verwijderd was of geen reactie met de juiste codes (4, 5 of 6) was ontvangen.

Vanwege het beperkte aantal testen zijn geen definitieve conclusies te trekken. Er zijn 37 correspondentietesten uitgevoerd voor testprofielen met een Marokkaanse naam en een vergelijkbaar aantal controleprofielen met een Nederlandse naam. Deze testen toonden geen significante verschillen in uitnodigingskansen tussen profielen met een Marokkaanse of Nederlandse naam. Testprofielen met een Marokkaanse mannaam hadden een iets hogere kans (3%) om uitgenodigd te worden, maar dit verschil was niet significant.

Ook bij homoseksuele stellen was er geen aanwijzing voor ongelijke behandeling, met een uitnodigingskans van 11% voor zowel het test- als het controleprofiel. Verder zijn er geen aanwijzingen dat het aantal kamers, de huurprijs, en het woonoppervlak geen rol speelden in de uitnodigingskans of netto-discriminatiegraad.

Vergeleken met de gemeentelijke monitor van 2022 is het aandeel automatisch gegenereerde antwoorden en no-reply mails toegenomen. In 61% van de reacties op het controleprofiel en 37,8% op het testprofiel werd om aanvullende informatie gevraagd via automatisch gegenereerde berichten. Kandidaten moeten zich vaak registreren en extra informatie geven over hun werkgever of geboortedatum, wat volgens de Autoriteit Persoonsgegevens eigenlijk pas later mag worden opgevraagd. Dit vroegtijdig vragen om minder relevante informatie kan leiden tot subjectieve beoordeling en mogelijk discriminatie. In sommige reacties zijn ook de contactgegevens van andere huurkandidaten gedeeld, wat niet in lijn is met de AVG-richtlijnen. Dit onzorgvuldige gebruik van persoonsgegevens kan een risico vormen voor de privacy van kandidaten.

⁴⁷ Opnieuw dieptepunt in verhuurtransacties, huurprijs stijgt bijna 7 procent op jaarbasis | NVM.

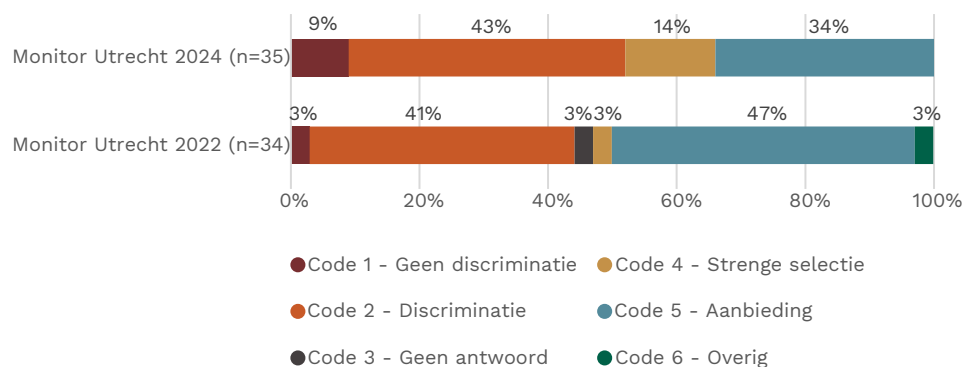
5 Resultaten mystery calls

Voor deze gemeentelijke monitor voerde een acteur bij 35 bemiddelaars een mystery call uit. De acteur die zich voordeed als een potentiële verhuurder, stelde een discriminerend verzoek aan de verhuurbemiddelaar voor. Dit hoofdstuk geeft eerst een overzicht van de kwantitatieve resultaten van de reacties die bemiddelaars gaven op het discriminerende verzoek. Daarna volgt een paragraaf met de uitkomsten op basis van een kwalitatieve analyse van de reacties.

Kwantitatieve analyse

In figuur 1 geven we weer in hoeverre bemiddelaars bereid bleken om mee te werken aan het discriminerende verzoek van de acteur, de fictieve verhuurder. Voor een uitgebreide beschrijving van de codes, zie paragraaf 3.2.3.

Figuur 1. Uitkomsten mystery calls: verdeling van de reacties over de codes in vergelijking met de monitor Utrecht 2022



De bovenste balk laat de resultaten zien van de mystery calls die we voor de huidige monitor voor de gemeente Utrecht hebben uitgevoerd. Van de 35 bemiddelaars die we hebben gebeld, waren er slechts drie (9%) die duidelijk in de reactie aangeeft niet mee te willen werken aan het discriminerende verzoek (code 1: geen discriminatie), en ook bij die afwijzing bleef. Daarentegen zijn vijftien bemiddelaars (43%) wél bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek (code 2: discriminatie). Vijf bemiddelaars noemden te selecteren op andere criteria die mogelijk discriminatoir uit kunnen pakken, zoals het moeten schrijven van een (motivatie)brief of introductie, of het moeten zijn van een 'nette' huurder die zich 'goed' presenteert.

Een groot deel van de reacties valt onder code 5 'aanbieding'. Deze vijftien bemiddelaars (34%) noemen dat het discriminerende verzoek eigenlijk niet mag, of dat ze er niet in mee willen gaan, maar verzekeren de verhuurder wel dat zij uiteindelijk de keuze maken welke huurder er in hun woning komt. Zij geven hiermee de verhuurder alle ruimte om zijn discriminerende eis uit te voeren. Er vallen geen gesprekken onder code 3 'geen antwoord'.

Vergelijking met de vorige monitor Utrecht 2022

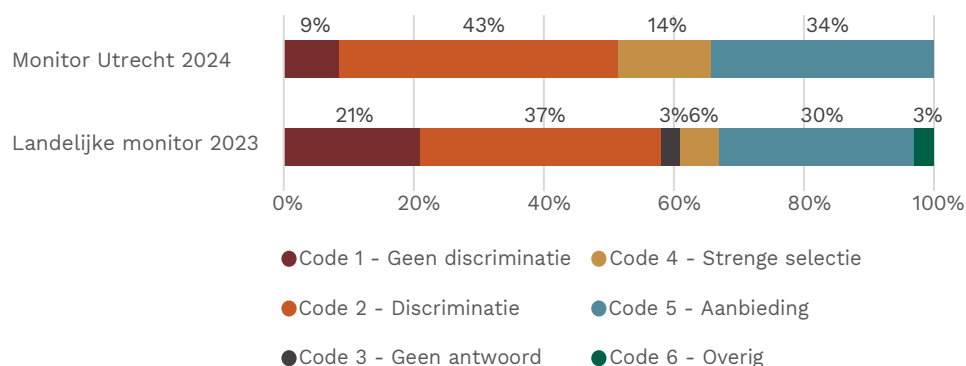
In figuur 1 is de vergelijking van de resultaten te zien met de Monitor Utrecht 2022. Uit beide jaren komt een soortgelijk beeld uit naar voren.

- Het aantal gesprekken met bemiddelaars die in code 1 (geen discriminatie) valt is groter in 2024 dan in 2022 (drie in 2024, één in 2022).
- In 2022 was een groter deel van de gesprekken gecategoriseerd als code 5 (aanbieding). In 2024 is een groter deel van de gesprekken gecategoriseerd als code 4 (strenge selectie). In principe is dit niet een erg veelzeggend verschil, aangezien beide codes neerkomen op het faciliteren van het discriminerende verzoek van de verhuurder.

Vergelijking met landelijke monitor

In figuur 2 is de vergelijking van de resultaten te zien met de landelijke monitor uit 2023. Net als in de monitor Utrecht van 2022 zien we in Utrecht een ander beeld dan in de landelijke monitor.

Figuur 2. Uitkomsten mystery calls: verdeling van de reacties over de codes in vergelijking met de landelijke monitor 2023



- In vergelijking met de landelijke monitor 2023 (21%) zijn er in deze gemeentelijke monitor aanzienlijk minder reacties die onder code 1 'geen discriminatie' vallen (9%). In de monitor van Utrecht in 2022 was een soortgelijk verschil op te merken.
- Het aandeel bemiddelaars dat bereid is om mee te werken aan het discriminerende verzoek, is bij deze gemeentelijke monitor (43%) hoger dan bij de landelijke monitor 2023 (37%).
- Het percentage van de reacties met code 4 'strenge selectie' is bij deze gemeentelijke monitor (14%) hoger dan bij de landelijke monitor (6%). Omdat dit bij de gemeentelijke monitor echter om kleine aantallen gaat, is dit verschil te verwaarlozen.
- Voor code 5 'aanbieding' ligt het percentage van deze gemeentelijke monitor (34%) hoger dan bij de landelijke monitor (30%). Dit verschil is vanwege de kleine aantallen in de gemeentelijke monitor niet voldoende om een conclusie te kunnen trekken.

Met 35 mystery calls gaat het om een laag aantal waarnemingen, waarbij we geen vergelijking met de landelijke monitor kunnen maken met behulp van statistische analyses. De verschillen in resultaten kunnen gebaseerd zijn op toeval. Wel valt op dat in Utrecht aanzienlijk minder reacties onder code 1 (geen discriminatie) vallen.

Vergelijking met de onderzoeken van Academie van de Stad

In 2019 en 2020 voerde Academie van de Stad ook mystery calls uit.^{48,49} Hierbij werd onderzocht in hoeverre woningbemiddelaars ingingen op het verzoek om de beschikbare woonruimte niet te verhuren aan mensen met een niet-Nederlandse achtergrond, met een niet-heteroseksuele gerichtheid of met een fysieke beperking.

In het huidige onderzoek hebben we ons echter alleen gericht op de bereidheid van bemiddelaars om mensen met een niet-Nederlandse achtergrond uit te sluiten. Daarom vergelijken we hieronder enkel de resultaten voor deze groep (discriminatie op basis van etniciteit). Het is wel belangrijk op te merken dat de aantallen erg laag zijn, wat de vergelijking bemoeilijkt en het trekken van conclusies uitdagend maakt. Bovendien zijn er in het onderzoek van Academie van de Stad net andere codes toegepast.

48 Gielkens, D. en Wegkamp, F. (2019). Onderzoeksrapport: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad/Gemeente Utrecht.

49 Gielkens, D. en Wegkamp, F. (2020). Onderzoeksrapport 2020: Discriminatie op de Utrechtse particuliere huurwoningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad/Gemeente Utrecht.

Tabel 4. *Vergelijking van Reacties van Woningbemiddelaars op Discriminerende Verzoeken (2019-2024)*

Reactie	2019	2020	2024 ⁵⁰
Natuurlijk, geen probleem (onderzoek 2022: code 2)	11	2	15
Het mag eigenlijk niet maar... (onderzoek 2022: code 2)	5	6	(7) ⁵¹
Keuze van de verhuurder (onderzoek 2022: code 5)	0	0	12
Daar kunnen we niet aan meewerken (onderzoek 2022: code 1)	1	2	3
Andere reactie (onderzoek 2022: code 3, 4 en 6)	2	0	5
Hadden het onderzoek door	0	0	0
Totaal	19	10	35

In 2019 voerden de onderzoekers negentien mystery calls uit. In 2020 zijn er tien mystery calls gedaan in de categorie mensen met een niet-Nederlandse achtergrond. In 2020 waren er twee die aangaven niet mee te willen werken aan het discriminerende verzoek.

De overige acht bemiddelaars vonden het verzoek van de fictieve verhuurder 'geen probleem' of gaven aan 'het mag eigenlijk niet, maar...'. De onderzoekers maken in 2020 de vergelijking met het onderzoek uit 2019, toen meer dan de helft het verzoek 'geen probleem' vond. De onderzoekers trekken in hun rapport dan ook de conclusie dat in 2020 de bemiddelaars beter op de hoogte zijn van wetgeving omtrent het verbod op discriminatie, maar dat dit niet betekent dat zij minder bereid zijn om mee te werken aan discriminatie wanneer een verhuurder daarom vraagt. De aantallen van de mystery calls in 2019 en 2020 zijn echter erg laag, waardoor deze conclusies lastig te stellen zijn. Ook in het huidige onderzoek lijken bemiddelaars weer meer bewust te zijn van het discriminerende verzoek. Ondanks dat weigert maar 9% nadrukkelijk het discriminerende verzoek.

⁵⁰ Omdat de antwoordcategorieën tussen de onderzoeken verschillen, geeft deze tabel slechts een inschatting weer van de aantallen onder de verschillende antwoordcategorieën.

⁵¹ De haakjes betekenen dat de aantallen niet meetellen in het totaal. Deze aantallen zitten verwerkt in andere antwoordcategorieën.

Kwalitatieve analyse

In deze paragraaf beschrijven we de resultaten uit de kwalitatieve analyse van de reacties van bemiddelaars op het discriminerende verzoek tijdens de mystery calls.

Algemene analyses

Bewustzijn van discriminatie lijkt te zijn gestegen

Bij 19 van de 35 reacties benoemen bemiddelaars expliciet dat het verzoek van de verhuurder discriminerend is, of dat het om uitsluiting op basis van afkomst gaat, en dat dat niet mag. Dit gaat over zowel de bemiddelaars die het discriminerende verzoek afkeuren, als degenen die ermee instemmen. Hierin worden woorden als 'discriminatie', 'racisme' of 'discrimineren' gebruikt. Ook worden termen zoals 'profileren', 'selecteren op afkomst' en 'van tevoren uitsluiten op afkomst' gebruikt.

Expats

In acht reacties stellen bemiddelaars dat ook expats potentiële (goede) huurders van de woning kunnen zijn. Zij benadrukken hierbij dat expats vaak na een bepaalde tijd weer vertrekken, en dat dit een goede oplossing is voor het niet meer kunnen uitgeven van tijdelijke contracten. Ook benadrukken de bemiddelaars dat expats goede huurders zijn met een hoog salaris.

Geruststellen over de risico's

In 21 van de 35 gesprekken proberen de bemiddelaars de verhuurder nadat hij zijn zorgen heeft uitgesproken over het verhuren de verhuurder gerust te stellen over de risico's. Dit doen zij door bijvoorbeeld aan te geven dat ze de kandidaten vragen een (motivatie)brief te schrijven (5 bemiddelaars zeggen dit), één bemiddelaar geeft aan met de werkgever van de kandidaten te bellen om te controleren of de kandidaat er echt werkt, drie bemiddelaars noemen het inzetten van een bepaalde borg als risicomaatregel, één bemiddelaar zegt een schoonmaakdienst in te kunnen zetten na oplevering van het appartement, één bemiddelaar controleert de social media van kandidaten, en zes bemiddelaars benoemen expliciet hun strenge selectieprocedure om de verhuurder gerust te stellen. Ook noemen acht bemiddelaars dat zij veel ervaring hebben met het verhuren van woningen.

Subjectieve, vage criteria worden vaak genoemd

In zeven gevallen noemt de bemiddelaar dat de verhuurder een 'goed gevoel' moet hebben bij een bepaalde kandidaat, en dat op basis daarvan een selectie of keuze gemaakt kan worden. Vier bemiddelaars noemen dat een huurder goed moet passen bij het huis of de wijk. Vijf bemiddelaars noemen dat het belangrijk is om als verhuurder een potentiële huurder even 'in de ogen gekeken' te hebben, 'even gezien' te hebben of 'even de hand te hebben geschud'. Eén bemiddelaar benoemt dat de nieuwe regels en wetten rondom verhuurderschap ervoor zorgen dat zij haar werk niet meer op haar onderbuikgevoel kan uitoefenen:

Maar nu zijn er ook hele andere regels van Hugo de Jonge waar we rekening mee moeten houden, dat is wel pittig. Dat maakt de verhuur een stuk anders en kan je eigenlijk niet meer op je onderbuikgevoel afgaan. Ik noemde dat altijd een beetje op je boerenfluitjes, maar dat gaat niet meer.

U47

Dergelijk criteria kunnen leiden tot het uitsluiten van bepaalde kandidaten, omdat (onbewuste) vooroordelen van de bemiddelaar of verhuurder een rol (kunnen) spelen bij het ervaren van 'een goed gevoel' bij een kandidaat.

Normaliseren en bagatelliseren

In vier gevallen normaliseren bemiddelaars het discriminerende verzoek door het verzoek klein te maken en te zeggen 'dat mag eigenlijk/ officieel niet'. In vijf andere gevallen normaliseren bemiddelaars het discriminerende verzoek door helemaal niet te zeggen dat het niet kan of dat het discriminatie is. Daarnaast stellen twee bemiddelaars in hun reactie op het discriminerende verzoek dat er ook geselecteerd kan worden op 'huisdieren of woningdelers'. Daarmee zou er een parallel getrokken kunnen worden tussen uitsluiten op afkomst en andere toegestane selectiecriteria. Bij deze voorbeelden wordt er geen norm gesteld dat discriminatie verkeerd en verboden is.

Stereotypes

In de gesprekken laten bemiddelaars in negen gevallen zien dat ze stereotiepe beelden hebben van bepaalde groepen in Nederland. Zo noemen bemiddelaars dat mensen uit India met veel kruiden koken, en dat er zowel 'hoogopgeleide Turken' zijn als 'de gewone':

Maar bijv Indiërs dan zit je altijd met het koken en de kruiden, die leven anders. En Turken, ja je hebt hele hoge opgeleide, die zijn echt prima, universitair geschoold. Maar je hebt ook gewoon een beetje, ja de 'gewone'... Maarja je zit wel in de vrije sector dus ik kan me niet voorstellen dat ze het dan kunnen betalen. Dus ja, je zit ook in de hogere sector he...

U37

Een andere bemiddelaar noemt dat hij "Turken kent die netter zijn dan sommige Nederlanders" (U41). Ook noemt één van de bemiddelaars dat ze uit ervaring weten welke huurders goed zijn: "En we weten ook uit ervaring welke huurders wel goed zijn en welke minder zijn." (U35).

Privacy van kandidaten

Zes bemiddelaars geven expliciet aan dat zij voorafgaand aan het uitnodigen van kandidaten voor een bezichtiging al documenten zoals werkgeversverklaringen, of documenten van de inkomsten opvragen bij kandidaten. Dit mag volgens de AVG niet. Een bemiddelaar mag alleen aanvullende gegevens zoals loonstroken of werkgeversverklaringen opvragen indien de potentiële huurder (waarschijnlijk) een huurovereenkomst gaat tekenen.⁵² Zo zegt een bemiddelaar:

Wij vragen van tevoren al documenten op. En dat is eigenlijk omdat als we een woning online zetten, dan krijgen we daar zoveel reacties op dat we door middel van die documenten van tevoren al een beetje kunnen kijken wie voor die woning geschikt zou kunnen zijn, wie het kunnen betalen, zodat je daar vast een selectie in maakt. En aan de hand daarvan kunnen we bezichtigingen inplannen.

U11

Zoals eerder gezegd noemt één bemiddelaar dat hij de social media van kandidaten bekijkt:

Ik doe veel meer checks he, haha. Ik ga best wel veel erin. Ik ga kijken wat ze doen op Facebook, ik ga kijken welke vrienden ze hebben. Zulke dingen doe ik wel gewoon. En tot nu toe, ik doe het inmiddels al 20 jaar, heb ik nooit een niet-betalende klant gehad.

U41

⁵² Autoriteit Persoonsgegevens (z.d.). Gegevens over uw inkomen opvragen. Verkregen via <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/financien/inkomen-en-kredietwaardigheid/gegevens-over-uw-inkomen-opvragen>.

Een andere bemiddelaar geeft aan dat zij informatie krijgen van 'onze eigen kringen van collega-bemiddelaars' over kandidaten. Hierbij ontvangen zij vaak een foto van de persoon, wat voor werk ze doen, wat ze doen in hun vrije tijd en wat ze verdienen. Het is opmerkelijk dat deze informatie onderling onder bemiddelaars gedeeld wordt.

Kleinere kansen voor huurders

Bemiddelaars noemen in 26 van de 35 gesprekken dat er nieuwe regels zijn ingegaan waar verhuurders zich aan moeten houden. Twee van deze bemiddelaars raden de verhuurder aan om de woning te gaan verkopen:

Als je gaat samenwonen, gewoon je overwaarde pakken, ga verkopen. Want je weet niet wanneer je weer bij je appartement kan. Plus je kunt nu maximaal cashen voor dat type appartement. Dus die onzekerheden qua verhuur zijn nu gewoon te groot. Plus je gaat gewoon niet kunnen krijgen met verhuur wat je anders had gekregen.

U08

Bovendien noemen 34 van de 35 bemiddelaars dat zij een uitgebreide check doen van huurders. Bemiddelaars noemen dat ze checken op huurdersverklaringen, arbeidsovereenkomsten, ID-check, inkomenssituatie, motivatiebrieven, NVM-woontoets, waar iemand vandaan komt, of iemand een nette huurder is en dat ze checken op bankafschriften. Deze uitgebreide check wordt gedaan om 'goede' huurders uit te kiezen. Bemiddelaars noemen dat dit nu extra belangrijk is, omdat er in principe geen tijdelijke contracten meer gegeven mogen worden.

Bij deze antwoorden van bemiddelaars is het de vraag of dit bij potentiële verhuurders niet ontmoedigend werkt om hun woning te verhuren. Mogelijk dragen deze reacties bij aan de geneigdheid van woningbezitters om hun woning te gaan verkopen in plaats van te verhuren.

Opvallend is daarnaast dat in de landelijke monitor van 2023 een aantal keer het argument aangehaald werd dat het discriminerende verzoek 'markttechnisch' niet handig is omdat dit het aantal potentiële huurders verkleint. Dit argument is in deze Utrechtse monitor niet aangehaald. De verhuurbemiddelaars benoemen juist dat de verhuurmarkt qua aanbod van potentiële huurders erg gunstig is voor de verhuurder en dat er genoeg kandidaten gevonden zullen worden:

Een voordeel aan de markt nu is dat je een flinke aanwas aan potentiële klanten krijgt. Dus je kunt zelf kiezen, en dan kun je daar je eigen keuze op los laten, dan heb ik daar verder geen oordeel over zelf. Als je keuze te verantwoorden is dan kun jij kiezen met welke partij je zaken wil doen.

U7

Analyses bij code 1 – geen discriminatie (9% van alle mystery calls)

Drie van de vijfendertig gesprekken vallen onder code 1 'geen discriminatie', wat 9% van het geheel is.

Duidelijke afwijzing

Eén van hen geeft een duidelijke afwijzing van het discriminerende verzoek. Deze bemiddelaar benoemt expliciet dat het verzoek racistisch is:

Uuh. Nee. En eigenlijk, als dat een wens is, dan moeten we eigenlijk ook gelijk aangeven dat we die opdracht niet kunnen doen want dat is eigenlijk gewoon racisme. Dus dat kan écht niet. We kunnen absoluut niet op afkomst gaan afwijzen, nee zeker niet.

U2

Voorzichtige afwijzing

Twee bemiddelaars wijzen het discriminerende verzoek voorzichtig af. Zij benoemen dat ze niet in kunnen gaan op het discriminerende verzoek en blijven bij hun stuk, maar zijn wat voorzigtiger in hun bewoording:

Nee in principe niet. We kunnen niet op basis van een afkomst dat doen. We kunnen niet hun van tevoren uitsluiten.

U14

Nee dat kan niet. Nee we kunnen wel op inkomen, gezinssamenstelling, stel of iemand alleen, maar niet selecteren op afkomst. En geen huisdieren kan ook, kinderen dan vullen ze allemaal in hun profiel. Maar we kunnen niet profielen weigeren op hun afkomst.

U34

Deze laatste antwoorden onderscheiden zich van code 4 en code 5 omdat ze blijven bij de afwijzing van het discriminerende verzoek, en aan hun antwoord niet toevoegen dat de keuze uiteindelijk bij de verhuurder ligt (zoals bijvoorbeeld bij code 5).

Analyses bij code 2 – discriminatie (43% van de mystery calls)

In vijftien van de vijfendertig gevallen gaan bemiddelaars mee in het discriminerende verzoek, dit is 43% van het geheel. Onder deze code vallen de antwoorden die echt instemmen op het discriminerende verzoek door bijvoorbeeld 'ja zeker' te zeggen, 'ja dat kan' of 'dat mag je inderdaad vragen'. Code 2 'discriminatie' is onder te verdelen in een aantal subcategorieën.

Mag niet, doen we wel

Van de bemiddelaars die zich bereid tonen om mee te werken aan het discriminerende verzoek, geven zeven bemiddelaars een antwoord in de trant van 'dat mag niet, maar we doen het wel', of 'officieel mag dat niet, niet openlijk, maar we doen het wel':

Dat mag je officieus tegen mij zeggen, maar officieel mag je dat niet meer zeggen hè, haha.

U30

Ja, ja. Dat kun je ook gewoon volmondig tegen mij zeggen. Ik heb daar geen problemen mee. Mag natuurlijk niet officieel maar daar kunnen we natuurlijk wel gewoon een beetje op sturen.

U51

Tactieken

Zes van de vijftien bemiddelaars die vallen onder code 2 gaan mee in het discriminerende verzoek en benoemen direct tactieken die ze dan toe kunnen passen. Zo benoemen ze dat ze bepaalde mensen vooraf al niet zullen selecteren, of dat ze geen reden op hoeven te geven waarop verhuurders een huurder selecteren:

Zeker zeker zeker. Ik mag niet in de advertentietekst zetten; geen Polen toegestaan, want dan krijgen wij boetes haha. Snap je. Maar dat kunnen we natuurlijk aan de voorkant al filteren wie wel en wie niet

U53

Ook noemen bemiddelaars dat het mogelijk is om de potentiële huurders te vragen om in het echt af te spreken zodat de verhuurders de kandidaten kunnen zien en daar zelf een beslissing over kunnen nemen:

Ja hoor zeker. (...) Maar wat wij doen is we zetten het op internet, en dan krijgen we reacties, dan krijgen ze een hele vragenlijst. En mensen met slechte bedoelingen vullen die vragenlijst nog niet eens in. Dus dan krijgen we een goed beeld van de kandidaten en als wij denken dat ze geschikt zijn voor de woning nodigen we die mensen pas uit. Meestal tien mensen uit om te komen kijken, van de tien nog zes interesse. En van die zes mensen sturen we de profielen door. En dan kun je met één of twee kennismaken waar je het beste gevoel bij hebt. En als je er geen goed gevoel bij hebt dan ga je met de volgende kennismaken.

U56

Niet veel woorden aan vuil maken

Twee bemiddelaars gaan mee in het discriminerende verzoek zonder er veel woorden aan vuil te maken. Zij benoemen ook niet dat het niet mag of dat het om discriminatie gaat. Zo zegt een bemiddelaar in eerste instantie aarzelend dat verhuurders een voorkeur aan kunnen geven waar de bemiddelaar rekening mee moet houden:

Uuh.. je zou wel een voorkeur kunnen aangeven waar we rekening mee kunnen houden, maar het ligt eraan wat erop afkomt.

U12

Analyses bij code 4 – strenge selectie (14% van de mystery calls)

Bij vijf van de 35 reacties wordt er niet ingestemd op het discriminerende verzoek, maar wordt een selectie gemaakt op basis van criteria die mensen indirect kunnen uitsluiten. Dit gebeurt dus in 14% van de mystery calls. De antwoorden zijn wederom onder te verdelen in subcategorieën. Als antwoord op de discriminerende vraag werden in eerdere monitors het selecteren van een 'nette huurder', of een huurder die zich 'goed presenteert' benoemd. Ook werd als antwoord gegeven dat de bemiddelaar de mogelijk huurders vraagt om het schrijven van een (motivatie)brief. In de gesprekken voor deze monitor zijn deze zaken wel benoemd in de gesprekken, maar al voorafgaand aan de discriminerende vraag, en niet als antwoord op de discriminerende vraag.

Andere selectiecriteria noemen

In drie van de reacties van code 4 noemen bemiddelaars andere selectiecriteria die indirect potentiële, niet-Nederlandse huurders kan uitsluiten. Bemiddelaars geven als antwoord op de discriminerende vraag dat ze een strenge screening doen. Eén bemiddelaar benoemt bijvoorbeeld dat ze gaan kijken wat de betalingsmoraal is van een potentiële huurder:

Maar wat wij wel doen is, dat we wel achter de schermen gaan controleren of ze een juist paspoort hebben, of dat ze voldoende inkomen hebben, of ze de borg kunnen betalen, wat hun betalingsmoraal is. Dat gaan we van tevoren screenen voordat we überhaupt in overleg met jou de woning gunnen.

U33

Een andere bemiddelaar noemt een aantal vooroordelen over verschillende groepen mensen waarop hij bekijkt of een potentiële huurder "in zijn profiel past":

Nou dat doe ik niet. Dat uuh... daar maak ik geen onderscheid in. Maar wat ik wel doe is of diegene die ik voor me heb of die in mijn profiel past. En dat kan een Turks iemand zijn, want die zijn ook heel netjes. Ik ken Turken die netter zijn dan sommige Nederlanders, die ken ik. Dus dat is alleen... Dat heb ik in een paar vraagstellingen heb ik dat heel snel door. En dat komt omdat ik gewoon weet hoe Turken leven en hoe ze zijn. En Polen ook. Polen heb ik iets minder ervaring mee. Die vallen in veel gevallen af, omdat vaak zijn de documenten niet goed. Op het moment dat de documenten niet goed zijn, ik accepteer geen kopieën. Dus als ze bij een bedrijf werken dan bel ik die gewoon op, om te vragen of het klopt. Zonder diegene in diskrediet te krijgen. Maar ik zal nooit, ik maak daar geen onderscheid in. Ik heb bijvoorbeeld eentje verhuurd aan een Arubaan, een Arubaanse jongen. Hoe heb ik die gecontroleerd, nou dan kijk ik naar hoe z'n ouders zijn, waar ze wonen, onder welke omstandigheden ze wonen. Dus ik ga vrij ver in het controleren. Ik ga veel verder dan systemen doen. Systemen maken geen onderscheid in etniciteiten, op basis van de documenten is het groen licht. En bij mij is het oké groen licht op basis van de documenten maar dan moet ik nog even kijken of je dan wel te vertrouwen bent.

U41.

Opmerkelijk hierin is dat de bemiddelaar verder gaat dan alleen het controleren van een inkomensverklaring of een salarisstrook. Deze bemiddelaar belt de werkgevers van potentiële huurders op om na te gaan of dit overeenkomt met wat de potentiële huurder heeft opgegeven. Bovendien bekijkt deze bemiddelaar ook waar de ouders wonen van een potentiële huurder en in welke omstandigheden zij wonen. De vraag is of dit nog past binnen de Zorgplicht⁵³ van bemiddelaars, waarin zij moeten onderzoeken en beoordelen of een mogelijke huurder alle verplichtingen uit de huurovereenkomst kan nakomen.

⁵³ Zie: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/financien/inkomen-en-kredietwaardigheid/gegevens-over-uw-inkomen-opvragen>.

De verhuurbemiddelaar mag namelijk alleen gegevens vragen die noodzakelijk zijn om te beoordelen of een kandidaat de huur kan betalen. Ook is de vraag of, als een bemiddelaar voorafgaand aan de controle deze vooroordelen al heeft over verschillende etnische groepen, alle potentiële huurders op dezelfde manier gecontroleerd worden.

De mogelijkheid van 'gunning' noemen als reden voor afwijzen huurder

Zoals eerder benoemd in het juridisch kader moeten verhuurders vanaf 1 januari 2024 hun selectieprocedure schriftelijk vast te leggen, openbaar te maken, en ze moeten kunnen uitleggen waarom een kandidaat-huurder is afgewezen, om mogelijke discriminatie te voorkomen. Opmerkelijk is dat in twee van de vijf reacties die onder code 4 vallen genoemd wordt dat verhuurders in dit proces alsnog kunnen aangeven dat ze hun keuze voor een huurder baseren op 'gunning':

En als je zegt ik selecteer een huurder op basis van een inkomenseis, een vast contract en het niet hebben van een huisdier, dan kan dat een Nederlander, een Pool of een Turk zijn. Heb je dan van alle drie de landen een kijker die allemaal aan die eisen voldoen, dan heb je nog het recht van 'gunning' als verhuurder. Dan zeg je; ik verhuur het aan Jantje en Klaasje want hun verhaal spreekt mij het meeste aan.

U32

We zetten er gewoon bij dat het op basis van gunning gaat.

U63

Op deze manier adviseren de bemiddelaars dus de verhuurder om zich alsnog in een bocht te wringen om te kunnen discrimineren, ondanks de regel die op 1 januari 2024 in is gegaan dat het selectieproces eerlijker en transparanter moet verlopen.

Analyses bij code 5 – aanbieding (34% van de mystery calls)

12 van de 35 gesprekken vallen onder code 5 'aanbieding', oftewel 34% van de mystery calls. De bemiddelaars gaan niet direct akkoord met het discriminerende verzoek, maar benadrukken nadrukkelijk dat de verhuurder als eigenaar van de woning degene is die uiteindelijk de beslissing neemt voor een huurder. De bemiddelaars benadrukken zelf niet te (mogen) discrimineren of uitsluiten op afkomst, maar tegelijkertijd geven ze de potentiële verhuurder alle ruimte om te discrimineren bij de selectie van een huurder. Er wordt geen duidelijke norm gesteld dat ook als de verhuurder discrimineert in de selectie van een huurder dat dat verboden en verkeerd is:

Ik sluit niks op voorhand uit, we laten iedereen sowieso binnen komen. Ongeacht waar je vandaan komt. Wij zullen iedereen ook onafhankelijk van afkomst gaan screenen. En jij bent uiteindelijk degene die aan hand van de stukken die wij naar jou communiceren degene die bepaalt wie erin gaat komen. Maar wij sluiten op voorhand niks uit, nee.

U8

Ja wij mogen daar natuurlijk niet echt, ja hoe zeg je dat, verschil in maken. Onderscheid in maken. Maar uiteindelijk bent u degene die de huurder kiest, dus u kunt dat altijd voorkomen. Uiteindelijk bepaalt u altijd wie er in de woning komt. Maar vooraf, daar mogen wij geen onderscheid in maken. Als mensen geschikt zijn als verhuurder dan kunnen we ze natuurlijk niet weigeren voor een bezichtiging.

U11

Uuh... dat is een ethische vraag. Ik mag niet zeggen; geen Pool, of geen Turk of Afghaan. Maar uhm, wat ik doe; ik geef een overzicht van de huurders, en dan mag je zelf een keuze maken wie je graag als huurder wil. Jullie bepalen wie jullie huurder wordt, ik niet. Je moet echt naar de kwaliteit van de huurder kijken.

U36

Een enkele bemiddelaar benoemt dat ook een verhuurder niet mag discrimineren, maar geeft vervolgens wel aan dat de keuze alsnog bij de verhuurder ligt:

Nou u mag niet discrimineren in Nederland. Dus in theorie mag je dat niet aangeven, maar er zijn natuurlijk meerdere mensen die reageren en uiteindelijk kiest u zelf aan wie u wil verhuren. Jullie beslissen.

U62

Nee, nee dat mag niet. Je mag volgens de wet niet discrimineren, dus iedereen is welkom zo moet je het eigenlijk zien. (...) En u zei net Turken en Polen, en je hebt verschillende bevolkingsgroepen, en je hebt goede en minder goede ervaringen. En je kunt niet iedereen over één kamp scheren, dus je moet naar de persoon kijken van hoe komt deze persoon op mij over, want het gaat ook heel vaak goed he. Dus daar kijken we wel anders naar.

Maar jij beslist uiteindelijk over de huurder.

U59

Samenvatting mystery calls

Eén acteur heeft 35 geslaagde mystery calls uitgevoerd onder verschillende verhuurbemiddelaars die werkzaam zijn in Utrecht. Bij 9% van deze mystery calls weigerde de verhuurbemiddelaar nadrukkelijk om mee te werken aan het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder.

De meerderheid gaat echter mee in het discriminerende verzoek, 43% doet dit expliciet. In 34% van de gesprekken benadrukt de bemiddelaar de keuzevrijheid van de verhuurder en wordt het verzoek niet volledig afgewezen. Hiermee geven zij de verhuurder ruimte om te discrimineren. Aangezien de bemiddelaars er niet actief tegen ingaan, werken ze op deze manier impliciet toch mee aan het discriminerende verzoek. Van de gesproken verhuurbemiddelaars hanteert 14% een strenge selectie, die indirect mensen met een migratieachtergrond kan benadelen.

Dit betekent dat 91% van de gesproken verhuurbemiddelaars niet (expliciet) tegen het discriminerende verzoek ingaat en daarmee direct óf indirect meewerkt aan discriminatie. Dit normaliseert de ongelijke behandeling van huurders en faciliteert discriminatie in plaats van het tegen te gaan. Dit is opmerkelijk aangezien een groot deel van de bemiddelaars zich bewust is van het feit dat het verzoek discriminerend is. In de gemeentelijke monitor van 2022 lag dit aandeel op 97%. Het gaat echter om kleine aantallen, één bemiddelaar die het verzoek expliciet afwees in 2022, en drie bemiddelaars die het verzoek expliciet afwijzen in 2024. In de landelijke monitor van 2023 zien we dat 73% van de gesproken verhuurbemiddelaars niet (expliciet) tegen het discriminerende verzoek ingaat. In Utrecht ligt dit percentage dus hoger.

Ook blijkt dit jaar, in vergelijking met de vorige gemeentelijke monitor, dat een groter aandeel van de gesproken bemiddelaars zich bewust is van de discriminerende aard van het verzoek. Van de 35 bemiddelaars, benoemen 19 bemiddelaars dat het verzoek van de verhuurder discriminerend is, of dat het om uitsluiting op basis van afkomst gaat, en dat dat niet mag. Dit is 54% van het geheel, ten opzichte van 47% in 2022.

Nog steeds is de selectie van een huurder naast de financiële check veelal gebaseerd op subjectieve en vage criteria, zoals een 'goed gevoel' bij een huurder hebben, dat de huurder goed moet passen bij het huis of de wijk, en dat het belangrijk is om de potentiële huurder even 'in de ogen gekeken' te hebben. Dit zijn subjectieve criteria, omdat ideeën over wat fatsoenlijk, normaal of passend is, kunnen variëren afhankelijk van culturele, sociale en historische contexten. Wat de één als normaal beschouwt, kan door een ander juist als ongepast worden gezien. Het gaat hier dus om een persoonlijke interpretatie van fatsoen, niet om een vaste, objectieve standaard.

In de huidige gemeentelijke monitor geven 26 van de 35 bemiddelaars aan dat de nieuwe wet op Betaalbare Huur, die op 1 juli 2024 is ingevoerd, nieuwe regels omvat waar verhuurders zich aan moeten houden. Bemiddelaars waarschuwen ervoor dat het verhuren van een pand mogelijk minder rendabel wordt. Twee van hen adviseren verhuurders zelfs om de woning te verkopen. Deze reacties van bemiddelaars roepen de vraag op of dit potentiële verhuurders ontmoedigt om hun woning te verhuren. Mogelijk stimuleren deze adviezen woningbezitters eerder om hun woning te verkopen dan te verhuren.

De resultaten van dit jaar tonen verder een vergelijkbaar beeld met de eerdere Utrechtse onderzoeken uit 2019, 2020 en 2022. Ook toen bleek dat de meeste bemiddelaars bereid waren om in te gaan op het discriminerende verzoek. Net als in 2020 en 2022 zien we bovendien dat, hoewel bemiddelaars weten dat discriminatie verboden is, dit besef hen er niet van weerhoudt om toch – direct of indirect – mee te werken aan het discriminerende verzoek.

6 Conclusies en aanbevelingen

In dit onderdeel zullen we de conclusies van het onderzoek uiteenzetten. De conclusies omvatten de uitkomsten van de correspondentietesten, de mystery calls en de lessen die zijn geleerd tijdens de uitvoering van het onderzoek. Op basis van deze conclusies doen we ook aanbevelingen.

Harde conclusies kunnen niet getrokken worden door het lage aantal correspondentietesten

De voorzichtige conclusie op basis van een beperkt aantal correspondentietesten is dat er geen systematische ongelijke kansen zijn voor uitnodigingen voor bezichtigingen op basis van herkomst, gender of seksuele oriëntatie. De correspondentietesten hebben de uitnodigingskansen vergeleken tussen profielen met:

1. Een Marokkaanse en Nederlandse naam.
2. Een Marokkaanse mannaam en Nederlandse mannaam.
3. Een Marokkaanse vrouwenam en Nederlandse vrouwenam.
4. Een homoseksueel stel en heteroseksueel stel.

Uit de analyses bleek dat er geen significant verschil was in de uitnodigingskansen tussen de profielen. Bij de vergelijking tussen profielen met Marokkaanse en Nederlandse namen, vonden we – vooral bij mannennamen – een enigszins hogere kans voor het profiel met een Marokkaanse naam om uitgenodigd te worden, maar dit verschil was niet significant.

In dit onderzoek vonden we dus geen significante bevoordeling of benadeling van personen met een Marokkaanse naam of homoseksuele stellen in de eerste fase van het verhuurproces. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen komen door het lage aantal uitgevoerde correspondentietesten.

Tijdens de onderzoeksperiode bleek dat het aantal aangeboden huurwoningen waarop met correspondentietesten gereageerd kon worden, veel lager was dan in voorgaande studies. Een mogelijke grotere steekproef had de kans vergroot om verschillen tussen de profielen te vinden. Daarnaast maakt dit een betekenisvolle vergelijking met voorgaande onderzoeken niet mogelijk.

Reageren op woningen verloopt vaker via een persoonlijk profiel

Bij de uitvoering van de correspondentietesten constateerden we dat er veel aanbieders zijn waar we een persoonlijk profiel moeten aanmaken om op woningen te kunnen reageren. Bij deze profielen kunnen woonwensen worden opgegeven, evenals criteria zoals inkomen, bankafschriften gezinsamenstelling. Dit sluit aan bij de regels in de Wet goed verhuurderschap en de wettelijk bepaalde criteria waarop verhuurders kandidaten mogen selecteren. Verhuurders mogen onderscheid maken op basis van objectieve en relevante criteria, zoals inkomen, gezinsamenstelling of huurbetalingsgeschiedenis, wat essentieel is om te bepalen of iemand financieel in staat is de huur te betalen.

Bemiddelaars faciliteren mogelijk nog steeds discriminatie

Echter, de mystery calls hebben aangetoond dat indirecte discriminatie nog steeds kan plaatsvinden, zelfs wanneer bemiddelaars zich bewust zijn dat verhuurders de intentie hebben om te discrimineren bij de selectie van een huurder, en nadat ze zelf aangeven hebben dat ook deze vorm van discriminatie 'officieel' tegen de wetten van goed verhuurderschap in gaan. Hoewel de objectieve criteria wettelijk zijn vastgesteld en in lijn zijn met goed verhuurderschap, kunnen deze ook worden gebruikt om mensen uit te sluiten.

Indirecte discriminatie lijkt aanvankelijk neutraal, maar kan dus alsnog in de praktijk een discriminerend effect hebben. Zo bieden bemiddelaars bijvoorbeeld aan om voorwaarden zo te formuleren dat bepaalde groepen, zoals mensen met een migratieachtergrond, uitgesloten worden. Hierbij gaven ze bijvoorbeeld aan dat er ook geselecteerd kan worden op 'huisdieren of woningdelers'.

Ook zijn er bemiddelaars die benadrukken dat ook binnen de transparantere selectieprocedure er nog de mogelijkheid is om op basis van 'gunning' een huurder te kiezen. Zo kunnen de selectiecriteria die uitgevraagd worden bij het aanmaken van een profiel discriminatie niet uitsluiten. Daarnaast is het belangrijk om te benadrukken dat discriminatie zich later in het proces, bijvoorbeeld tijdens bezichtigingen, alsnog voor kan doen.

Daarnaast geven bemiddelaars ook vaak aan dat de uiteindelijke keuze voor een nieuwe huurder bij de verhuurder ligt en dus op basis van voorkeuren van de verhuurder zal gebeuren. Deze vrijheid om potentiële huurders te weigeren op basis van subjectieve redenen in plaats van rationele of zakelijke, maakt dat er onder het mom van persoonlijke voorkeur taste-based discriminatie plaats kan vinden.⁵⁴ In plaats van het ontmoedigen van het discriminerend gedrag van verhuurders lijken sommige bemiddelaars juist bereid verhuurders te helpen om de randen van de wet op te zoeken, en zo ondanks de toegenomen bewustzijn over de wettelijke kaders indirecte discriminatie gedurende het selectieproces toch in de hand te werken. Dit geeft aan dat hoewel directe discriminatie wettelijk verboden is, indirecte discriminatie nog steeds voorkomt. Dit is een signaal voor gemeenten om hier actie op te ondernemen en de wetgeving, beleid of normering verder aan te scherpen om ook indirecte vormen van discriminatie, zoals hierboven omschreven, tegen te gaan.

54 Ghekiere, A., Verhaeghe, P. P., Baert, S., Derous, E., & Schelfhout, S. (2022). Introducing a vignette experiment to study mechanisms of ethnic discrimination on the housing market. *PLoS one*, 17(10), e0276698.

Bemiddelaars mogelijk meer bewust van regelgeving en problematiek

Verder hebben de mystery calls uitgewezen dat bemiddelaars in hun reacties op discriminerende verzoeken van verhuurders steeds vaker expliciet verwijzen naar discriminatie en uitsluiting op basis van afkomst. In hun reacties gebruiken zij termen als 'discriminatie', 'racisme', 'profleren', en 'selecteren op afkomst'. Deze bevindingen zouden kunnen duiden op een toenemend bewustzijn van bemiddelaars omtrent de problematiek van discriminatie en de bijbehorende regelgeving. Hoewel we voorzichtig moeten zijn met deze conclusie, zou het kunnen aantonen dat bemiddelaars zich meer bewust worden van in ieder geval de juridische implicaties van hun handelen.

Bemiddelaars overtreden AVG regels

Daarnaast bleek uit de correspondentietesten en mystery calls dat een aantal bemiddelaars expliciet aangaven AVG regels te overtreden bij het selecteren van kandidaten. Zij gaven aan dat ze voorafgaand aan het uitnodigen van kandidaten voor een bezichtiging al documenten zoals werkgeversverklaringen, of documenten van de inkomsten opvragen bij kandidaten. Dit mag volgens de AVG niet. Een bemiddelaar mag alleen aanvullende gegevens zoals loonstroken of werkgeversverklaringen opvragen indien de potentiële huurder (waarschijnlijk) een huurovereenkomst gaat tekenen.⁵⁵ In dit geval werd er al informatie opgevraagd voordat het überhaupt bepaald was of deze kandidaten kans maakten op een bezichtiging.

55 Autoriteit Persoonsgegevens (z.d.). Gegevens over uw inkomen opvragen. Verkregen via <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/financien/inkomen-en-kredietwaardigheid/gegevens-over-uw-inkomen-opvragen>.

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen en de wetenschappelijke literatuur kunnen we enkele aanbevelingen opstellen.

Blijvende inzet op een eerlijk verhuurproces

Dat de correspondentietesten geen discriminatie aantonen, betekent niet dat er zeker geen sprake kan zijn van discriminatie bij de verhuur van woningen. Ten eerste was het aantal geslaagde correspondentietesten te gering om betrouwbare conclusies te trekken over de mate van discriminatie bij de uitnodiging voor een bezichtiging van een huurwoning. Ten tweede hebben de correspondentietesten alleen betrekking op de uitnodiging voor een bezichtiging en is het mogelijk dat discriminatie alsnog op kan treden bij de vervolgstappen in het verhuurproces. De genoemde tactieken van bemiddelaars in de mystery calls lijken erop te wijzen dat structurele discriminatie plaats kan vinden. Daarnaast blijft het belangrijk om te beseffen dat veel discriminatie onbewust en soms ook onbedoeld voorkomt. Het is daarom raadzaam om bemiddelaars en verhuurders aan te moedigen om gebruik te maken van transparante systemen of werkwijzen die zo min mogelijk ruimte laten voor subjectieve oordeelvorming en discriminatie. Ook kan transparantie bijdragen aan de mogelijkheden die huurders hebben om bij verdenking van discriminatie een melding te doen.

Monitor de krapte op de woningmarkt

De laatste jaren is er een toenemende krapte op de (landelijke) huurmarkt ontstaan. Het is belangrijk om deze krapte extra te monitoren de komende tijd. Niet alleen omdat wonen een fundamenteel recht is en iedereen moet kunnen wonen waar hij of zij wil(len), maar ook omdat deze krapte, ofwel schaarste, discriminatie in de hand kan werken.

De toegenomen krapte kan mogelijk discriminatie in de hand werken, omdat er een soort ervaren competitie kan ontstaan tussen groepen.⁵⁶ Deze ervaren competitie houdt in dit geval in dat verschillende groepen graag toegang willen tot de huurmarkt. Wanneer mensen het gevoel hebben dat ze met een andere groep moeten wedijveren voor een bepaald goed, dan zijn ze meer geneigd die andere groep te discrimineren. Ook mensen die beslissingen moeten maken, zoals bemiddelaars en verhuurders, zijn meer geneigd te discrimineren wanneer ze schaarste of krapte ervaren.^{57, 58} Om deze redenen kan krapte op de woningmarkt extra negatief uitpakken voor groepen die tot minderheids-groepen behoren.

Bewustwording van indirecte discriminatie

De resultaten van de mystery calls geven een aanleiding om in te zetten op bewustwording van indirecte discriminatie onder bemiddelaars. De mystery calls tonen namelijk aan dat sommige bemiddelaars wijzen naar het inzetten van criteria om zo onderscheid te maken tussen kandidaten. Ondanks het feit dat verhuurders mogen vragen naar gezinssamenstelling en inkomen, kan het alsnog discriminatie faciliteren. Daarom is het van belang om bemiddelaars te informeren over de risico's van indirecte discriminatie en hoe dit kan ontstaan door het gebruik van objectieve criteria. Ook hierbij kan het opstellen en publiceren van de werkwijze helpen. Zo kunnen alle betrokkenen inzien of er relevante criteria worden uitgevraagd in de advertentie.

56 Esses, V. M., Jackson, L. M., & Armstrong, T. L. (1998). Intergroup competition and attitudes toward immigrants and immigration: An instrumental model of group conflict. *Journal of social issues*, 54(4), 699-724.

57 Krosch, A. R., & Amodio, D. M. (2014). Economic scarcity alters the perception of race. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 111(25), 9079-9084.

58 Krosch, A. R., Tyler, T. R., & Amodio, D. M. (2017). Race and recession: Effects of economic scarcity on racial discrimination. *Journal of personality and social psychology*, 113(6), 892.

Verstrek informatie aan verhuurders om stereotypen tegen te gaan

Op basis van de bevindingen uit de mystery calls lijkt het erop dat het merendeel van de bemiddelaars verhuurders gerust probeert te stellen over de vermeende risico's van het verhuren aan bepaalde groepen huurders. Hierbij stelden de bemiddelaars bepaalde methoden voor zoals het opstellen van een motivatiebrief, het bellen van de werkgever van de kandidaat of het voorstellen van een schoonmaakservice. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat genuanceerde en feitelijke informatie, of bronnen die stereotypen doorbreken en de perspectieven van kandidaten met een migratieachtergrond belichten, helpt om discriminerende attitudes bij verhuurders en bemiddelaars te verminderen.⁵⁹ Zo vonden Auspurg en collega's⁶⁰ dat het geven van meer informatie over kandidaten discriminatie vermindert, al blijft het nog steeds bestaan. Op basis hiervan zou het bijvoorbeeld waardevol kunnen zijn om bemiddelaars meer in contact te laten komen met huurders met een migratieachtergrond zodat ze meer bekendheid met deze groepen krijgen.

Benadruk AVG regelgeving

In de correspondentietesten en mystery calls kwam naar voren dat een aantal bemiddelaars informatie over kandidaten proberen in te winnen vóórdat zij potentiële huurders uitnodigen voor een bezichtiging. Volgens de AVG regelgeving is dit verboden. Om discriminatie te voorkomen en een eerlijk selectieproces te bevorderen is het aan te raden om na te gaan in welke mate bemiddelaars op de hoogte zijn van deze regelgeving waarna bekeken kan worden of meer aandacht voor deze regelgeving nodig is.

59 Váradi, L., Szilasi, B., Kende, A., Braverman, J., Simonovits, G., & Simonovits, B. (2023). "Personally, I feel sorry, but professionally, I don't have a choice." Understanding the drivers of anti-Roma discrimination on the rental housing market. *Frontiers in Sociology*, 8, 1223205.

60 Auspurg, K., Schneck, A., & Hinz, T. (2019). Closed doors everywhere? A meta-analysis of field experiments on ethnic discrimination in rental housing markets. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 45(1), 95-114.

Bijlage 1 Voorbeelden van berichten

Hieronder staan vier voorbeelden van berichten die bij de correspondentietesten als reactie zijn verstuurd. De eerste twee berichten zijn gebruikt voor de testen voor het profiel Marokkaans klinkende naam (het gaat hier om één persoon). Het derde en vierde bericht hebben we gebruikt voor de testen voor het profiel homoseksueel stel. In deze berichten verwijzen we steeds naar de relatie tussen de twee namen; zo schrijven we bijvoorbeeld 'mijn man en ik' of 'mijn echtgenoot en ik'. Ook zijn deze berichten steeds ondertekend door twee namen, zijnde twee mannennamen of een mannennaam en een vrouwennaam.

Voor de heteroseksuele stellen (controleprofiel) hebben we steeds de reactie verstuurd vanuit (het nepprofiel van) de mannennaam. De reactieteksten bestaan allen uit drie componenten: aanhef, vraag en afsluiting. Ieder component van het bericht hebben we aselect toegewezen over alle profielen. Eventueel mogelijke verschillende interpretaties van aanbieders over de 'netheid' van een bericht, wat van invloed kan zijn op de uitnodigingskans, zijn zo willekeurig verdeeld over alle profielen. Zo kan voorkomen worden dat dit invloed kan hebben op de resultaten van een specifiek profiel.

1. Goedemiddag,
Ik ben op zoek naar een woning en zag deze advertentie. Zou ik mogen komen bezichtigen?
Met vriendelijke groeten,
{voornaam + achternaam}
2. Beste,
Ik ben erg geïnteresseerd in deze woning en zou deze graag komen bezoeken. Is dat mogelijk?
Groeten,
{voornaam + achternaam}
3. Hoi,
Mijn man en ik zouden graag deze woning bezichtigen. Is dat mogelijk?
We horen graag van u.
Groetjes,
{voornaam + voornaam achternaam}
4. Hi,
Mijn vriendin en ik zouden graag deze woning bezichtigen. Is dat mogelijk? We horen het graag.
Vriendelijke groet,
{voornaam + voornaam achternaam}

Bijlage 2 Codenummers correspondentietesten

In de tabel hieronder staat de lijst met codes die in deze monitor gebruikt zijn om alle ontvangen berichten (emails, voicemail en sms-berichten) te categoriseren voor de analyses. De codes zijn gelijk aan de codes gebruikt in eerdere monitors discriminatie bij woningverhuur, en zijn gebaseerd op onderzoek door prof. dr. Pieter-Paul Verhaeghe van de Vrije Universiteit Brussel, gespecialiseerd in correspondentietesten bij woningverhuur. De codes 4, 5 en 6 zijn de 'positieve reacties' en worden gezien als een 'uitnodiging'.

Tabel 2. Overzicht van coderingscategorieën voor reacties van aanbieders

Code	Beschrijving
1	Bezoeken zijn momenteel niet mogelijk (woning nog wel te huur, maar bezoeken zitten vol).
2	Kandidaat werd om aanvullende informatie gevraagd, geen afspraak voor een bezichtiging. (dit gaat ook om vragen om te registreren op een of andere website).
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 (reeds onder voorbehoud verhuurd of al verhuurd aan een ander).
9	Opvolgmail met info over andere panden.
10	Geen antwoord ontvangen.
11	Anders.

Bijlage 3 Gespreksleidraad mystery calls

Voorafgaand aan ieder gesprek:

- Checken om welk adres of buurt het gaat.
- Opname starten met opname-apparaat en aan het begin van opname zeggen om welke bemiddelaar en Idstudie het gaat.

Tester

Goeiedag, u spreekt met [voornaam + achternaam]. Ik heb een appartement in <buurt>, maar ga binnenkort verhuizen naar het huis van mijn vriendin. Ik zou mijn appartement daarom graag verhuren. Het gaat om een appartement met twee slaapkamers en ik dacht aan een huurprijs van [bedrag, bijvoorbeeld: 1000 euro] per maand. Ik ken echter weinig van de huurwetgeving af en zou daarom met een bemiddelaar 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.

Bemiddelaar

Antwoord gegeven door de bemiddelaar.

De tester luistert dan eerst naar de uitleg van de bemiddelaar. De tester klinkt geïnteresseerd en stelt eventueel een aantal korte bijvragen ter informatie.

Tester

Ok, dat klinkt goed. [men geeft de indruk dat de beller echt geïnteresseerd is]. Ik heb wel nog een bijkomende vraag. [Stilte, men wordt hier wat onwennig/minder zakelijk] Ik wil dat mijn appartement goed onderhouden wordt. Vrienden van mij hebben slechte ervaringen gehad met [Marokkanen, Turken of Polen]. Zou het daarom mogelijk zijn om niet te verhuren aan van die Marokkanen, Turken en Polen?

Bemiddelaar

Antwoord gegeven door de bemiddelaar.

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.

Na afloop van ieder gesprek:

- Het excelformulier invullen: datum, tijd, man/vrouw.
- Eventueel andere bijzonderheden noemen.
- De opnames uploaden op SharePoint en de onderzoekers een seintje geven dat de opnames geüpload zijn.

COLOFON

Opdrachtgever	Gemeente Utrecht
Auteurs	M. Yenga, MSc M. J. Verstappen, MSc R. van Rhemen, MSc Dr. M. T. A. Coenders
Foto omslag	Adobe Stock, Novi, 950007042
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Giessenplein 59 C 3522 KE Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>

ISBN 978-94-6409-341-4

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, november 2024.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.