

# Gelijke kansen op een huurwoning in Nederland?

Monitor discriminatie  
bij woningverhuur



## **Art.1/RADAR, februari 2021**

Dit rapport is geschreven in opdracht van het Ministerie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, directie Woningmarkt.

### **Tekst**

Arwen Hoogenbosch en Bauke Fiere

In samenwerking met: Prof. Pieter-Paul Verhaeghe, Vrije Universiteit Brussel

Art.1, landelijk kenniscentrum op het gebied van het voorkomen en bestrijden van discriminatie op alle gronden

RADAR, bureau voor gelijke behandeling



vóór gelijke behandeling  
tegen discriminatie

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>I. Discriminatie bij woningverhuur: een introductie</b>	<b>5</b>
1. Wetgeving bij discriminatie en gelijke behandeling	5
2. Verhuurders, makelaars en het proces van verhuren	5
3. Verklaringen van discriminatie bij woningverhuur	6
4. Ervaringen van discriminatie bij woningverhuur	7
<b>II. Praktijktesten en mystery calls om discriminatie te onderzoeken</b>	<b>8</b>
1. Praktijktesten om discriminatie aan te tonen	8
2. Mysteryguestonderzoek	9
3. Beperkingen bij deze methodes	10
4. Ethische aspecten	11
5. Ontwikkelingen in 2020	12
<b>III. Correspondentietesten: onderzoeksontwerp</b>	<b>13</b>
1. Aanpak	13
2. Testen op etnische achtergrond	13
3. Testen op seksuele gerichtheid	14
4. Selectie van advertenties	15
5. Geslaagde testen	16
6. Type woning en spreiding	17
7. Analyse	17
<b>IV. Correspondentietesten: resultaten</b>	<b>20</b>
1. Etnische achtergrond	20
2. Seksuele gerichtheid	21
3. Resultaten uit kwalitatieve analyse	22
4. Verschillen in etnische discriminatie binnen de G4	24
5. Etnische discriminatie in Nederland in relatie tot eerder onderzoek	25
6. Discriminatie op grond van seksuele gerichtheid in relatie tot eerder onderzoek	25
7. Conclusie	26
<b>V. Mystery calls: onderzoeksontwerp</b>	<b>27</b>
1. Voorbereiding	27
2. Gespreksleidraad	27
3. Selectie van makelaars	28
4. Uitleg over analyse	28
5. Kwalitatieve analyse	29
<b>VI. Mystery calls: resultaten</b>	<b>30</b>
1. Resultaten in aantallen en percentages	30
2. Resultaten makelaars die bij de correspondentietesten getest zijn	31
3. Resultaten uit kwalitatieve analyse	31
4. Conclusie	34
<b>VII. Conclusie</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 1 Codering bij correspondentietesten</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage 2 Script fictieve verhuurder</b>	<b>38</b>

## Samenvatting

Voor deze Monitor onderzochten wij discriminatie bij woningverhuur door middel van ruim 3.000 correspondentietesten en 105 mystery calls. Deze Monitor is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, directie Woningmarkt.

### *Methoden en aanpak*

Bij een correspondentietest worden aanbieders van huurwoningen voor een specifieke advertentie benaderd door twee quasi-identieke kandidaat-huurders. De profielen van de twee kandidaat-huurders verschillen alleen op de te onderzoeken discriminatiegrond van elkaar. Op basis van de reacties van de aanbieders meten we of er sprake is van (on)gelijke behandeling tussen de twee profielen. In dit onderzoek testten we etniciteit met profielen van Marokkaans klinkende mannen- en vrouwennamen en Pools klinkende mannennamen. Ook testten we op grond van seksuele gerichtheid door middel van profielen van een stel met twee Nederlands klinkende mannennamen versus een stel met een Nederlands klinkende mannaam en een Nederlands klinkende vrouwennaam.

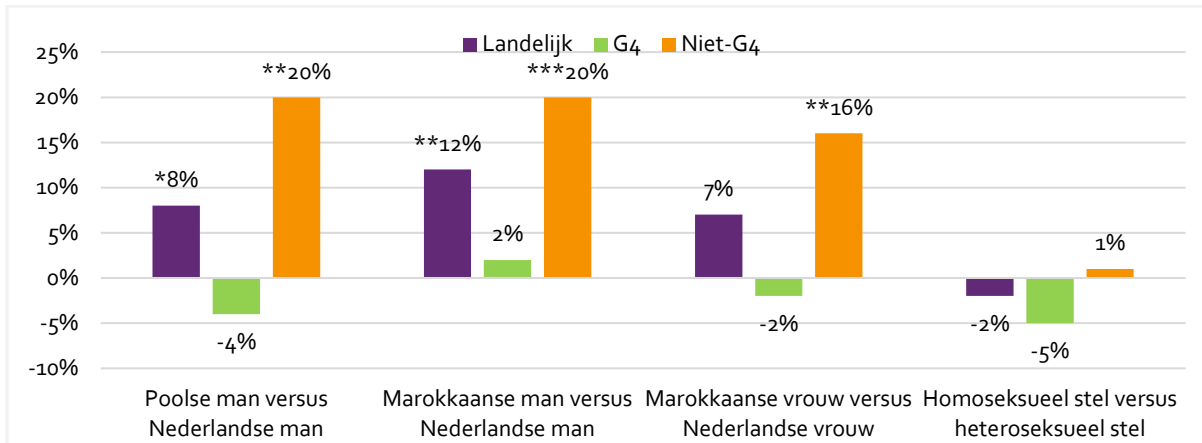
Bij de mystery calls toetsten we in hoeverre makelaars bereid zijn om in opdracht van een verhuurder discriminerend te handelen. Een fictieve verhuurder stelde in de calls voor dit onderzoek de vraag: "Zou het mogelijk zijn om niet te verhuren aan allochtonen?"

### *Resultaten correspondentietesten*

Uit de resultaten van de correspondentietesten blijkt dat personen met een Pools klinkende mannaam en personen met een Marokkaans klinkende mannaam op landelijk niveau significant minder vaak worden uitgenodigd voor een bezichtiging dan personen met een Nederlands klinkende mannaam. Het gaat om netto-discriminatiegraden van respectievelijk 8 en 12%. Ook personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam worden minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging dan personen met een Nederlands klinkende vrouwennaam, al is dit verschil minder sterk ( $p = 0,068$ ) dan bij de mannelijke profielen. Bij dit profiel is de netto-discriminatiegraad op landelijk niveau 7%.

Discriminatie op grond van etnische achtergrond komt met name voor buiten de vier grootste gemeenten van Nederland, zowel voor mannen met een Pools klinkende naam, als mannen en vrouwen met een Marokkaans klinkende naam. In de G4 samen zijn geen statistisch significante verschillen in behandeling van personen met een niet-Nederlands klinkende naam ten opzichte van personen met een Nederlands klinkende naam gevonden. Aanvullende testen zijn nodig om deze resultaten te kunnen uitsplitsen naar de vier afzonderlijke gemeenten.

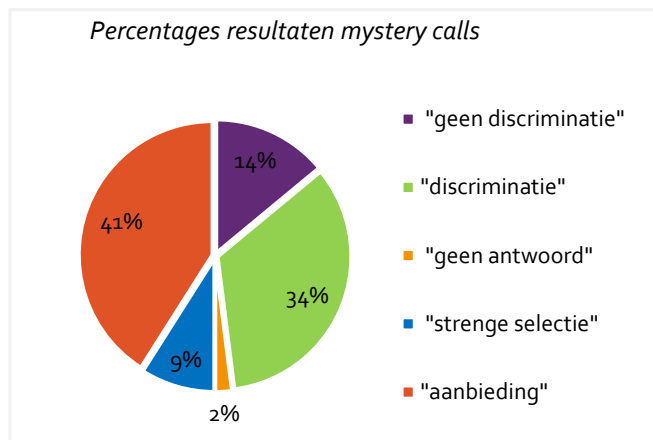
De correspondentietesten tonen geen discriminatie op grond van seksuele gerichtheid aan. Homoseksuele stellen worden niet vaker of minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging van een huurwoning dan heteroseksuele stellen.



Figuur met netto-discriminatiegraden correspondentietesten<sup>1</sup>

### Resultaten mystery calls

Van de 105 mystery calls die we uitvoerden waren er slechts 15 makelaars (14%) die duidelijk aangaven niet mee te werken aan een dergelijk verzoek (zie in het cirkeldiagram onder de categorie "geen discriminatie"). In meer dan een derde (34%) van de gevallen stemde de makelaar ermee in om onderscheid te maken bij de selectie van huurders ("discriminatie"). De meeste makelaars (41%) gaven aan niet zelf deze selectie te maken, maar de keuze over te laten aan de verhuurder ("aanbieding"). Met deze werkwijze kan indirect hetzelfde discriminerende resultaat worden bereikt. Ook verhuurders mogen niet discrimineren op grond van afkomst, etnische achtergrond of huidskleur. In 9% van de gesprekken gaf de makelaar aan te selecteren op basis van andere criteria die mensen indirect kunnen uitsluiten ("strenge selectie"). Twee makelaars gaven geen antwoord over de telefoon ("geen antwoord").



Ondanks dat een derde van de makelaars zich bewust toonde van het discriminerende karakter van het verzoek (gecodeerd onder de categorieën "discriminatie" en "aanbieding"), waren zij bereid hieraan mee te werken of het te faciliteren.

<sup>1</sup> \* p<0,05; \*\* p<0,01; \*\*\* p<0,001



## Inleiding

Het hebben van een dak boven je hoofd is een fundamenteel mensenrecht. Het is een eerste levensbehoefte die het mogelijk maakt om een waardig leven te leiden. Dit grondrecht staat onder druk wanneer mensen geen gelijke kansen hebben bij het zoeken naar een (huur)woning. Uit recent onderzoek blijkt één op de drie woningzoekenden te vermoeden dat hij, zij of hen gediscrimineerd wordt bij het krijgen van een huurwoning.<sup>2</sup> Wanneer het iemand niet lukt om een woning te vinden, kan dit ingrijpende gevolgen hebben. Een woning vormt de basis om een bestaan op te bouwen. Bovendien kan het ervaren van discriminatie schadelijke gevolgen hebben voor de gezondheid en het welzijn van mensen.

Eerdere onderzoeken uit binnen- en buitenland hebben laten zien dat makelaars en verhuurders woningzoekenden ongelijk behandelen vanwege hun naam (die een bepaalde afkomst impliceert), een beperking, gender of seksuele gerichtheid. In Nederland zette *De Groene Amsterdammer* dit onderwerp in maart 2018 op de kaart. De journalisten van dit artikel maakten op scherpe wijze duidelijk dat veel makelaars bereid zijn mee te werken aan een discriminerend verzoek van een verhuurder en dat een persoon met een Nederlands klinkende naam meer kans heeft op een positief bericht van de verhuurder of makelaar dan iemand met een niet-Nederlands klinkende naam. Andere onderzoeken in Utrecht, Amsterdam en Rotterdam bevestigen dit beeld.

Het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties vindt het belangrijk dat iedereen gelijk behandeld wordt in de toegang tot een huurwoning en dat discriminatie door makelaars en verhuurders aangepakt wordt. Binnen de aanpak Goed Verhuurderschap zette het Ministerie in 2019 verschillende pilots op in steden om discriminatie bij woningverhuur aan te pakken. Ook voerde de Radboud Universiteit in opdracht van het Ministerie een verkennend onderzoek uit naar discriminatie bij woningverhuur. Dit onderzoek geeft een beeld van de mechanismen op de private huurwoningmarkt die tot discriminatie kunnen leiden, en de motieven en redenen van verhuurders en bemiddelaars om te discrimineren of in te gaan op discriminerende verzoeken. Ook worden in dit rapport aanbevelingen gedaan voor beleidsinstrumenten die zouden kunnen worden ingezet om discriminatie tegen te gaan.

### Monitor discriminatie bij woningverhuur en vervolgroutes

In de brief van 11 november 2019 aan de Tweede Kamer, beschrijft de toenmalige minister van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties haar aanpak om discriminatie bij woningverhuur tegen te gaan. Een onderdeel daarvan is het monitoren van discriminatie bij woningverhuur door middel van mysterygastonderzoek. Hierbij is het achterliggende idee dat de resultaten niet alleen inzicht bieden in de mate van discriminatie in de eerste stap van het verhuurproces, maar ook leiden tot bewustwording over discriminatie onder aanbieders van huurwoningen.

Het rapport dat voor u ligt, presenteert de uitkomsten van het landelijk onderzoek op basis van correspondentietesten en mystery calls. Daarnaast verkent Art.1/RADAR drie mogelijke routes

---

<sup>2</sup> Andriessen, I. et al. (2020). *Ervaren Discriminatie in Nederland II*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

richting makelaars of verhuurders om opvolging te geven aan deze uitkomsten. Twee routes zijn gericht op het voeren van een 'goed gesprek' met aanbieders van woningen die in de correspondentietesten mogelijk ongelijke behandeling laten zien, hetzij door medewerkers van brancheverenigingen, hetzij door antidiscrimatievoorzieningen (ADV's). Binnen dit project worden handreikingen voor deze gesprekken ontwikkeld. Ook gaan deze partijen daadwerkelijk een aantal gesprekken met makelaars/verhuurders voeren. Deze gesprekken hebben als doel te achterhalen wat de omstandigheden waren in het specifieke geval van het wel uitnodigen van de controlepersoon en het niet uitnodigen van de testpersoon (mogelijke discriminatie) door een makelaar of verhuurder. Een tweede doel is te toetsen in hoeverre de makelaar of verhuurder zich bewust is van (de wetgeving met betrekking tot) discriminatie. Tot slot wordt geïnventariseerd welke informatiebehoefte de betreffende aanbieder heeft op dit gebied. In een derde route wordt verkend wat de voorwaarden en mogelijke knelpunten zijn voor een eventuele juridische procedure tegen een makelaar of verhuurder op basis van correspondentietesten en mystery calls. De drie vervolgroutes resulteren in drie afzonderlijke verslagen, te verwachten in april of mei.

### Over dit rapport

In deze Monitor onderzochten we of en in welke mate discriminatie op grond van etnische achtergrond en seksuele gerichtheid zich voordoet bij toegang tot de huurwoningmarkt in Nederland. We richtten ons daarbij op de eerste fase van de verhuur van woningen, namelijk de kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging van een huurwoning. In totaal voerden we 3.166 geslaagde correspondentietesten uit. Nog niet eerder is discriminatie op de huurwoningmarkt via praktijktesten op deze schaal in Nederland onderzocht.

In buurland België staat het onderwerp discriminatie bij woningverhuur al langer op de (politieke) agenda en zijn er verschillende inspanningen gedaan om discriminatie bij woningverhuur te verminderen. Onder leiding van Prof. Pieter-Paul Verhaeghe van de Vrije Universiteit Brussel werd door middel van praktijktesten en mystery calls in verschillende Belgische steden en regio's onderzoek gedaan naar discriminatie bij woningverhuur. Het onderzoeksrapport dat voor u ligt, is tot stand gekomen in samenwerking met Prof. Verhaeghe.

### Opbouw

Dit rapport is opgebouwd uit vier delen. In hoofdstuk I en II bieden we een introductie in het onderwerp discriminatie bij woningverhuur en onderbouwen we de gekozen methoden voor deze Monitor, namelijk correspondentietesten en mystery calls. In het tweede deel (hoofdstuk III en IV) gaan we in op de aanpak en resultaten van de correspondentietesten. In het derde deel (hoofdstuk V en VI) beschrijven we de aanpak en resultaten van de mystery calls die uitgevoerd zijn. In het laatste hoofdstuk (VII) sluiten we de monitor af met een conclusie en aanbevelingen.

# I. Discriminatie bij woningverhuur: een introductie

In dit hoofdstuk schetsen we het onderwerp discriminatie bij woningverhuur. We gaan in op de achterliggende oorzaken van discriminatie die aan de orde kunnen zijn bij woningverhuur, binnen welke context woningverhuur plaatsvindt in Nederland en welke risico's op discriminatie daarbij geïdentificeerd kunnen worden.

## 1. Wetgeving bij discriminatie en gelijke behandeling

Discriminatie is het nadelig behandelen van een persoon vanwege kenmerken die er in een bepaalde situatie niet toe doen. Bijvoorbeeld vanwege het feit dat een persoon tot een bepaalde groep behoort of tot een bepaalde groep wordt gerekend door anderen. De wet verbiedt discriminatie op basis van een aantal persoonskenmerken (gronden) en op een aantal (maatschappelijke) terreinen. De verhuur van woningen heeft betrekking op het terrein 'leveren van en toegang tot goederen en diensten bij wonen'. Hierbij worden makelaars en verhuurders beschouwd als aanbieders. Vanuit de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB) mogen deze aanbieders hun klanten (woningzoekenden) niet onderscheiden op basis van ras, geslacht (genderidentiteit), seksuele gerichtheid, politieke overtuiging, godsdienst, levensovertuiging, burgerlijke staat en nationaliteit. Ook onderscheid maken op basis van handicap of chronische ziekte is bij wet verboden (WGBH/CZ). Wanneer een woning een privé karakter heeft (bijvoorbeeld wanneer een verhuurder een kamer in zijn/haar eigen woning verhuurt) en er een gegronde reden is om onderscheid te maken, is dit wel toegestaan. In dat geval is er sprake van een objectieve rechtvaardiging. Deze wettelijke uitzondering geldt voor alle gronden, met uitzondering van de grond ras (herkomst/huidskleur). Direct onderscheid op grond van ras is nooit toegestaan.<sup>3</sup>

Discriminatie kent een directe en een indirecte uitingsvorm. Er is sprake van directe discriminatie wanneer iemand bijvoorbeeld duidelijk vanwege haar of zijn afkomst wordt afgewezen voor een woningbezichtiging. Bij indirecte discriminatie heeft een ogenschijnlijk neutraal kenmerk bedoeld of onbedoeld een discriminerende werking. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om bepaalde regels, praktijken of procedures die systematisch in het nadeel werken van bepaalde groepen. Een voorbeeld van verboden indirect onderscheid dat terugkomt in een oordeel van het College voor de Rechten van de Mens is wanneer huurwoningen in advertenties uitsluitend worden aangeboden aan expats. Het College oordeelde in 2010 dat het criterium 'expat' indirect onderscheidend is naar nationaliteit.<sup>4</sup>

## 2. Verhuurders, makelaars en het proces van verhuren

Van alle woningen in Nederland is zo'n 42% een huurwoning. Dit komt neer op een totaal van 3,36 miljoen huurwoningen. De meeste huurwoningen betreffen sociale huurwoningen die door middel van het woonruimteverdeelsysteem verdeeld worden. De overige woningen, zo'n 31%, worden verhuurd door bedrijven, institutionele beleggers of voor bijna de helft door particuliere verhuurders (natuurlijke personen). De meeste particuliere verhuurders bezitten één woning voor verhuur.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2020). 'Normale verhuurders willen gewoon normale huurders'. Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: RADAR.

<sup>4</sup> College voor de Rechten van de Mens. 21 januari 2010. Een makelaar maakt verboden indirect onderscheid op grond van nationaliteit door huurwoningen uitsluitend aan te bieden aan 'expats'. Oordeelnummer 2010-8.

<sup>5</sup> CBS (2019). Bijna half miljoen woningen in particuliere verhuur. 1 april 2019. Centraal Bureau voor de Statistiek.



Verhuurders kunnen zelf aan de slag of schakelen de hulp van een verhuurmakelaar in om de verhuring van hun woning te regelen. Makelaardij is sinds 2001 een vrij beroep, wat betekent dat iedereen zich makelaar mag noemen. Makelaars kunnen zich wel aansluiten bij een van de brancheverenigingen, waardoor zij een soort keurmerk hebben.

De woningmarkt kenmerkt zich al een aantal jaren door een grote krapte. Er is veel meer vraag naar (betaalbare) huurwoningen dan dat er aanbod is. Dit kan betekenen dat er soms wel een honderdtal reacties komen op een woningadvertentie. In die situaties heeft de aanbieder van de woning ruim de keuze tussen (geschikte) huurkandidaten. Ook is het mogelijk dat de aanbieder bij de afweging voor een huurder zich laat leiden door bewuste of onbewuste vooroordelen of stereotypen.<sup>6</sup> Kortom: de meest gewenste huurder (eentje die de huur op tijd betaalt en de woning in goede staat achterlaat) staat vooraan in een denkbeeldige rij; de woningzoekende aan wie meer risico's worden toegedicht staat achteraan deze rij. Hierbij lijkt een parallel getrokken te kunnen worden met de arbeidsmarkt, waarbij veel aanbod van banen leidt tot minder discriminatie en andersom.<sup>7</sup> Het risico op discriminatie in de toegang tot een huurwoning, wordt het grootst ingeschat bij particuliere verhuurders die één of slechts een paar woningen bezitten voor de verhuur. Dit type verhuurder heeft het meest te verliezen bij een malafide of ondermijnende verhuring en is daardoor meer geneigd tot risicomijding bij de keuze voor een huurder.<sup>8</sup>

### 3. Verklaringen van discriminatie bij woningverhuur

In de literatuur worden drie verschillende typen discriminatie onderscheiden die ten grondslag liggen aan discriminatie bij woningverhuur.<sup>9</sup> De eerste typering van discriminatie wordt 'taste-based' of 'aversieve discriminatie' genoemd. Hierbij heeft een aanbieder van een woning een afkeer van mensen uit bepaalde groepen. De tweede typering betreft 'risicovermijdende discriminatie', ook wel 'statistische discriminatie' genoemd. Hierbij vermijden aanbieders woningzoekenden uit bepaalde groepen op basis van risico's die zij met deze groepen associëren. Ten slotte wordt een derde discriminatietype onderscheiden, namelijk 'onbewuste discriminatie'.<sup>10</sup> Onbewuste discriminatie komt voort uit vooroordelen waarvan mensen zich niet bewust zijn. Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer aanbieders van woningen niet weten dat hun selectiecriteria of procedures tot discriminatie leiden. Ook kan er sprake zijn van onbewuste discriminatie wanneer gezocht wordt naar een 'normale huurder' of een huurder die bij de verhuurder past. In die gevallen bestaat het risico dat de aanbieder van de woning zijn keuze voor een huurder baseert op 'onderbuikgevoel' of subjectieve criteria, zoals de vraag of iemand 'aardig' of 'leuk' overkomt tijdens een bezichtigingsmoment.<sup>11</sup>

---

<sup>6</sup> Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2020). 'Normale verhuurders willen gewoon normale huurders'. Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: RADAR.

<sup>7</sup> Thurow, L.C. (1975). *Generating inequality*. New York: Basic Books.

<sup>8</sup> Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2020). 'Normale verhuurders willen gewoon normale huurders'. Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: RADAR.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> Verhaeghe, P.P. (2017). *Liever Sandra dan Samira? over praktijktesten, mystery shopping en discriminatie*. Berchem: Epo.

<sup>11</sup> Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2020). 'Normale verhuurders willen gewoon normale huurders'. Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: RADAR.

#### 4. Ervaringen van discriminatie bij woningverhuur

Hoeveel mensen discriminatie ervaren bij het zoeken naar een huurwoning, is moeilijk vast te stellen. Niet alleen herkennen mensen discriminatie niet altijd, ook ervaren mensen drempels om discriminatie als zodanig te benoemen of hiervan een melding te maken.<sup>12,13</sup> Meldingen van discriminatie geven slechts een zeer klein deel van de ervaren discriminatie weer. Ondanks deze beperking, kunnen meldingen wel inzicht geven in de aard van ervaren discriminatie bij woningverhuur. In 2019 ontvingen antidiscriminatievoorzieningen 196 meldingen van mensen die discriminatie in de context van huisvesting ervaarden. In de meeste gevallen ging het om personen die bij het zoeken naar een (huur)woning werden afgewezen op grond van hun herkomst of seksuele gerichtheid.<sup>14</sup> Uit een landelijke enquête van het Sociaal en Cultureel Planbureau blijkt bovendien dat één op de drie mensen die een huurwoning zochten in 2018, vermoedens had hierbij gediscrimineerd te worden op basis van een beperking/chronische ziekte of op basis van herkomst.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Andriessen, I. (2017). Discriminatie herkennen, benoemen en melden. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

<sup>13</sup> Omlo, J. (2020). Verzetten, vermijden of veranderen? Reageren op discriminatie en stigmatisering. Rotterdam: Art.1/RADAR.

<sup>14</sup> Walz, G., Bon, S. van en Fiere, B. (2020). Discriminatiecijfers in 2019. Een rapport over registraties van discriminatie-incidenten door de politie en meldingen bij antidiscriminatievoorzieningen en andere organisaties in Nederland. Rotterdam / Den Haag: Art.1 / Nationale politie.

<sup>15</sup> Andriessen, I. et al. (2020). Ervaren Discriminatie in Nederland II. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

## II. Praktijktesten en mystery calls om discriminatie te onderzoeken

In dit onderzoek meten we discriminatie bij woningverhuur door middel van praktijktesten en mystery calls. Dit hoofdstuk beschrijft de onderzoeksmethoden en legt uit wat de voordelen en de beperkingen hiervan zijn. Ook het gebruik van de methoden in eerder onderzoek en ethische aspecten komen hier aan bod. Ten slotte beschrijven we in een korte paragraaf de invloed van de coronacrisis en de recent toegenomen aandacht voor de Black Lives Matter-beweging op het onderzoek.

### 1. Praktijktesten om discriminatie aan te tonen

Praktijktesten zijn een experimentele methode waarbij wordt nagegaan of en in welke mate twee of meerdere quasi-identieke kandidaten ongelijk behandeld worden.<sup>16</sup> Met praktijktesten is het mogelijk om discriminatie objectief aan te tonen.<sup>17</sup> Er wordt namelijk gekeken naar daadwerkelijk gedrag van aanbieders van huurwoningen: wie krijgt een positieve reactie op de vraag om een woning te bezichtigen en wie niet? Het is daarmee een andere vorm van onderzoek dan bijvoorbeeld een vragenlijst waarin wordt gevraagd naar de mate waarin respondenten discriminatie (bij woningverhuur) hebben meegemaakt. Een dergelijk onderzoek zou informatie opleveren over de subjectieve ervaring van discriminatie, waarbij niet zeker is of er daadwerkelijk sprake was van discriminatie.<sup>18</sup> In deze monitor onderzoeken we het daadwerkelijke gedrag van aanbieders van huurwoningen. Door een groot aantal praktijktesten uit te voeren kan een systematisch patroon van discriminatie zichtbaar worden. Met deze testen kunnen we een beeld schetsen van de omvang van discriminatie bij woningverhuur in de eerste fase van verhuur van woningen.

#### Soorten praktijktesten

Er bestaan verschillende soorten praktijktesten. Correspondentietesten zijn schriftelijke praktijktesten zonder direct persoonlijk contact tussen de kandidaat-huurder en de aanbieder van de woning. Praktijktesten waarbij sprake is van direct persoonlijk contact, door bijvoorbeeld de aanbieder op te bellen of langs te gaan op het kantoor, worden situatietesten genoemd.<sup>19</sup> Correspondentietesten hebben een aantal voordelen ten opzichte van situatietesten. Zo is de uitvoering veel beter te controleren, omdat de berichtteksten van de testpersoon en de controlepersoon goed vergelijkbaar gemaakt kunnen worden. Daarnaast kost het veel minder tijd om een schriftelijk bericht uit te sturen dan om acteurs te trainen en te laten bellen of langs te laten gaan voor situatietesten. Correspondentietesten vragen ook minder tijd van de aanbieders van huurwoningen. De 'kosten' van deze testen beperken zich tot het al dan niet reageren op een schriftelijk bericht.

<sup>16</sup> Fiere, B. en Hoogenbosch, A. (2019). Praktijktesten of mystery guests om discriminatie aan te tonen: Een overzicht van toepassingen. RADAR: Rotterdam.

<sup>17</sup> Verhaeghe, P.P., Coenen, A., Demart, S., Van der Bracht, K., Van de Putte, B. (2017). DiscrimibruX - Discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurwoningmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.

<sup>18</sup> Voor meer informatie over het verschil tussen 'feitelijke' discriminatie en discriminatie-ervaringen, zie Walz, G., Bon, S. van en Fiere, B. (2019). Discriminatiecijfers in 2018: Een rapport over registraties van meldingen van discriminatie-incidenten door de politie, en meldingen bij antidiscriminatievoorzieningen en andere organisaties in Nederland. Rotterdam/Den Haag: Art.1/Nationale Politie/Discriminatie.nl.

<sup>19</sup> Fiere, B. en Hoogenbosch, A. (2019). Praktijktesten of mystery guests om discriminatie aan te tonen: Een overzicht van toepassingen. RADAR: Rotterdam.

### Praktijktesten in eerder onderzoek

Praktijktesten zijn in eerdere onderzoeken naar discriminatie bij woningverhuur als methode ingezet. Een halve eeuw geleden werden de eerste praktijktesten op de arbeids- en woningmarkt uitgevoerd in Groot-Brittannië.<sup>20</sup> In de jaren die volgden werden praktijktesten vaker ingezet, ook bij woningverhuur. In veel van deze studies stond discriminatie op grond van etnische achtergrond centraal, waarbij geregeld discriminatie van etnische groepen in diverse landen werd aangetoond.<sup>21</sup> Naast discriminatie op grond van etnische achtergrond, is discriminatie bij woningverhuur op grond van seksuele gerichtheid en op grond van handicap of chronische ziekte in meerdere landen onderzocht. In België is recent ook onderzoek gedaan naar discriminatie in de toegang tot een huurwoning op grond van inkomensbron en van gezinssamenstelling middels praktijktesten.<sup>22</sup>

In Nederland zijn de laatste jaren verschillende onderzoeken gedaan naar discriminatie bij woningverhuur door middel van praktijktesten. Uit onderzoek van *De Groene Amsterdammer* in 2018 bleek op basis van 250 praktijktesten in Nederland dat een woningzoekende met een Marokkaans klinkende naam in 28% van de gevallen benadeeld werd ten opzichte van een woningzoekende met een Nederlands klinkende naam.<sup>23</sup> In 2019 en 2020 werden tevens onderzoeken naar discriminatie bij woningverhuur uitgevoerd op gemeentelijk niveau. De onderzoeken in Amsterdam<sup>24</sup>, Utrecht<sup>25</sup> en Rotterdam<sup>26</sup> toonden allemaal discriminatie op grond van etnische achtergrond aan. Kandidaat-huurders met een niet-Nederlands klinkende naam werden in 14 tot 19% van de huuradvertenties ongelijk behandeld ten opzichte van kandidaten met een Nederlands klinkende naam. Daarnaast bleek uit het onderzoek in Utrecht dat mannelijke kandidaat-huurders met een partner van hetzelfde geslacht in 11% van de huuradvertenties negatief behandeld werden ten opzichte van mannelijke kandidaat-huurders met een partner van het andere geslacht. Tussen de genoemde onderzoeken bestaan verschillen in de manier waarop huuradvertenties werden geselecteerd, in het aantal testen, de onderzochte (sub)discriminatiegronden en de codering van de reacties van aanbieders van huurwoningen. Ze tonen echter allemaal discriminatie in de eerste fase van de verhuur van woningen aan.

## 2. Mysteryguestonderzoek

De mysteryguestmethode kan voor allerlei doeleinden ingezet worden om een dienstverlenende organisatie te toetsen voor een bepaald doel, bijvoorbeeld klantvriendelijkheid. Ook kan het voor onderzoek naar discriminatie ingezet worden in de vorm van mystery mails en mystery calls, bijvoorbeeld om de dienstverlening van uitzendbureaus of makelaars te toetsen. Bij mystery mails wordt schriftelijk een discriminerende vraag gesteld aan een dienstverlenende organisatie. In eerdere

<sup>20</sup> Verhaeghe, P.P. en Van der Bracht, K., (2017). Praktijktesten: Van onderzoeksinstrument naar beleidsinstrument tegen discriminatie? *Sociologos.*, vol. 38, no. 1. pp. 182-200.

<sup>21</sup> Rich, J. (2014). What do field experiments of discrimination in markets tell us? A meta-analysis of studies conducted since 2000. IZA Discussion Paper no. 8584. Bonn: The Institute for the Study of Labor.

<sup>22</sup> Verhaeghe, P.P. en Dumon, M. (2019). *Discrimibrux 2019*. Discriminatie door vastgoedmakelaars in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest in 2019. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

<sup>23</sup> Elibol, R. en Tielbeke, J. Onderzoek discriminatie op de woningmarkt: Rachid is ook gewoon een nette jongen. *De Groene Amsterdammer*, 28 maart 2018.

<sup>24</sup> Kromhout, S., Wittkämper, L. en Cozijnsen, E. (2020). Rapport: Discriminatie op de Amsterdamse woningmarkt. Praktijktesten in de particuliere huursector. Amsterdam: RIGO.

<sup>25</sup> Gielkens, D. en Wegkamp, F. (2019) Onderzoeksrapport: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad & Gemeente Utrecht.

<sup>26</sup> Dibbets, A., Jak, L. en Hoogenbosch, A. (2020). Discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam: een praktijktest. Rotterdam: RADAR.

onderzoeken naar discriminatie bij woningverhuur in Nederland zijn er mystery calls ingezet. Bij een mystery call belt een persoon eenmalig naar een makelaar waarbij deze persoon zich voordoet als een potentiële klant, een verhuurder. Tijdens het gesprek toetst de fictieve verhuurder of en in welke mate de makelaar ingaat op een discriminerend verzoek. Op deze manier wordt inzicht geboden in hoeverre makelaars bereid zijn discriminerend te handelen in opdracht van de verhuurder en of zij op de hoogte zijn van het verbod op discriminatie. Mystery calls hebben het voordeel boven mystery mails omdat de geteste organisatie makkelijker op het discriminerende verzoek zal ingaan via de telefoon, aangezien het antwoord per mail zwart-op-wit komt te staan.

### Mystery calls in eerder onderzoek

Mystery calls zijn een geijkte methode in binnen- en buitenland om de discriminerende intentie van dienstverlenende instanties in kaart te brengen. Zo werden in Nederland in 2019 in opdracht van de Inspectie SZW op grote schaal mystery calls uitgevoerd bij uitzendbureaus. Uit de 467 calls bleek dat 40% van de discriminerende verzoeken van fictieve opdrachtgevers gehonoreerd werd.<sup>27</sup> De bereidheid om mee te werken aan een discriminerend verzoek bij woningverhuur werd in 2018 in Nederland voor het eerst door *De Groene Amsterdammer* onderzocht. Aan de hand van 50 gesprekken lieten de journalisten zien dat 92% van de verhuurmakelaars instemde met een discriminerend verzoek.<sup>28</sup> Ook mystery calls door AvroTros tv-programma *Radar* en Utrechts onderzoek lieten dergelijke resultaten zien.<sup>29,30</sup> De resultaten van deze calls zijn vergelijkbaar met resultaten uit buurland België. In 2019 lieten onderzoekers zien dat in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest 14% van de 400 makelaars direct weigerde in te gaan op het discriminerende verzoek, de overige 86% werkte direct of indirect mee aan discriminatie.<sup>31</sup> Onderzoekers van onderzoeks- en adviesbureau RIGO belden met Amsterdamse makelaars en lieten zien dat slechts een derde van de makelaars bereid was om mee te werken aan het verzoek. Daarbij moet wel gesteld worden dat het merendeel van de makelaars die niet instemde met het verzoek aangaf dat de uiteindelijke keuze voor een huurder door de verhuurder zelf gemaakt wordt.<sup>32</sup>

### 3. Beperkingen bij deze methodes

Praktijktesten zijn een geschikte methode om te onderzoeken of er sprake is van ongelijke behandeling bij het uitnodigen van kandidaat-huurders voor een bezichtiging van een huurwoning. Het gaat dan specifiek om de eerste fase van het verhuurproces. Een beperking van correspondentietesten is dat ze geen discriminatie in een latere fase van het verhuurproces kunnen aantonen, bijvoorbeeld bij de uiteindelijke toewijzing van een huurwoning. Om discriminatie bij de selectie van de huurder te onderzoeken, zou je moeten ingaan op de uitnodiging van een bezichtiging en allerlei documenten moeten aanleveren. Dit is niet mogelijk met fictieve profielen. In het geval er getest zou worden met 'echte' mensen, is het zeer moeilijk (praktisch onmogelijk) om de test- en

<sup>27</sup> Zie: [inspectieszw.nl/publicaties/rapporten/2019/07/11/rapport-mystery-calling-onderzoek-arbeidsmarktdiscriminatie](https://inspectieszw.nl/publicaties/rapporten/2019/07/11/rapport-mystery-calling-onderzoek-arbeidsmarktdiscriminatie)

<sup>28</sup> Elibol, R. en Tielbeke, J. Onderzoek discriminatie op de woningmarkt: Rachid is ook gewoon een nette jongen. *De Groene Amsterdammer*. 28 maart 2018.

<sup>29</sup> Radar, 2019. Steekproef van Radar: Negentig procent van verhuurmakelaars discrimineert | Radar checkt. AvroTros, 15 april 2019.

<sup>30</sup> Gielkens, D. en Wegkamp, F. (2019) Onderzoeksrapport: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad & Gemeente Utrecht.

<sup>31</sup> Verstaete, J. en Verhaeghe, P.P. (2019). Ethnic discrimination upon request? Real estate agents' strategies for discriminatory questions of clients. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35: 703–721(2020)

<sup>32</sup> Kromhout, S., Wittkämper, L. en Cozijnsen, E. (2020). Rapport: Discriminatie op de Amsterdamse woningmarkt. Praktijktesten in de particuliere huursector. Amsterdam: RIGO.

controlepersoon dusdanig op elkaar af te stemmen dat zij identiek aan elkaar zijn, met uitzondering van het kenmerk (de discriminatiegrond) dat je onderzoekt.

Een beperking van de mysteryguestmethode is dat hiermee alleen de intentie tot discriminatie kan worden aangetoond. Deze methode kan niet gebruikt worden om daadwerkelijk discriminerend gedrag te onderzoeken. De gesprekken laten immers alleen zien dat een makelaar bereid is om mee te werken, maar de daadwerkelijke discriminerende daad wordt op deze manier niet getoetst.

Met mystery calls en praktijktesten kan worden onderzocht of en in welke mate er sprake is van ongelijke behandeling op een bepaald kenmerk (de discriminatiegrond). Het is niet mogelijk om met deze testen ook te meten waarom iemand ingaat op een discriminerend verzoek of twee quasi-identieke kandidaat-huurders ongelijk behandelt.

#### 4. Ethische aspecten

Hoewel praktijktesten en mystery calls geschikte methodes zijn gebleken om discriminatie aan te tonen, zijn er ook ethische afwegingen bij de inzet van deze methodes. Een eerste bezwaar is dat geteste aanbieders niet op de hoogte zijn van deelname aan een onderzoek en daarvoor geen toestemming hebben gegeven. Als tegenargument halen verschillende onderzoekers aan dat deze methoden de enige manier zijn om betrouwbare informatie over discriminatie bij woningverhuur te verkrijgen.<sup>33</sup> Aankondiging van de uitvoering van praktijktesten en mystery calls is vanuit onderzoeksperspectief niet wenselijk, omdat het de resultaten kan beïnvloeden. Aanbieders van woningen passen mogelijk hun gedrag aan, wanneer ze weten dat zij onderdeel kunnen zijn van een onderzoek naar discriminatie. Het onderzoek is dan minder betrouwbaar en valide. Praktijktesten kunnen echter ook worden ingezet om discriminatie te verminderen. In dat geval is aankondiging van de testen nodig om een mogelijk preventief effect te genereren.<sup>34</sup>

Een ander ethisch bezwaar dat gemaakt wordt bij de inzet van praktijktesten en mystery calls, is dat hiermee de aanbieders van huurwoningen worden misleid en discriminatie wordt uitgelokt. Door middel van fictieve profielen doet men zich bij een praktijktest voor als een kandidaat-huurder, zonder daadwerkelijk interesse te hebben in de woning. Bij een mystery call doet een persoon zich voor als verhuurder, zonder daadwerkelijk eigenaar van de betreffende woning te zijn. Diverse wetenschappers erkennen dit probleem, maar geven aan dat dit nadeel niet opweegt tegen de voordelen. Om discriminatie te kunnen bestrijden is deze vorm van misleiding een kleine prijs om te betalen.<sup>35</sup> Mystery calls kunnen namelijk inzicht verschaffen in de mate waarin makelaars bekend zijn met discriminatiereggeving, bereid zijn mee te werken aan een discriminerend verzoek en welke strategieën makelaars inzetten om tot het resultaat te komen dat de klant (verhuurder) wenst.

---

<sup>33</sup> Verhaeghe, P.P., Coenen, A., Demart, S., Van der Bracht, K. en Van de Putte, B. (2017). Discrimibrux - Discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurwoningmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.

<sup>34</sup> Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P. en Van de Putte, B. (2016). Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport. Gent: Universiteit Gent

<sup>35</sup> Verhaeghe, P.P., Coenen, A., Demart, S., Van der Bracht, K. en Van de Putte, B. (2017). Discrimibrux - Discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurwoningmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.



Een laatste ethisch bezwaar is de tijdsinvestering en overlast die aanbieders door de testen en calls ondervinden.<sup>36</sup> De overlast voor de aanbieder is te beperken door bijvoorbeeld niet in te gaan op een uitnodiging voor een bezichtiging of het slechts te houden bij één kort telefonisch contactmoment.

## 5. Ontwikkelingen in 2020

Door de uitbraak van de covid-19-pandemie in 2020 en de getroffen maatregelen om het aantal besmettingen terug te dringen zijn er mogelijk wijzigingen geweest in de werkwijze van aanbieders van woningen. Er werd maandenlang dringend geadviseerd om minstens 1,5 meter afstand van mensen buiten het eigen huishouden te houden en slechts een beperkt aantal personen tegelijk in dezelfde ruimte toe te laten. Hierdoor waren groepsbezichtigingen lange tijd niet mogelijk of slechts in hele kleine groepjes. Sommige woningaanbieders zullen in deze periode minder kandidaat-huurders hebben uitgenodigd voor een bezichtiging dan voor de uitbraak van de pandemie. De veranderde context door de covid-19-pandemie kan invloed hebben gehad op de mate van discriminatie van één of meerdere etnische groepen in Nederland.

In België is reeds een onderzoek gedaan naar effecten van de covid-19-pandemie op etnische discriminatie bij woningverhuur.<sup>37</sup> In dit onderzoek zijn praktijktesten van de periode voor de pandemie vergeleken met praktijktesten tijdens de pandemie. De resultaten van de twee perioden verschilden van elkaar, maar de verschillen waren niet eenduidig. Zo nam de nadelige behandeling van kandidaat-huurders met een Noord-Afrikaanse naam ten opzichte van Vlaamse kandidaat-huurders toe ten tijde van de coronacrisis. De nadelige behandeling van kandidaat-huurders met een Congolese naam ten opzichte van kandidaat-huurders met een Vlaamse naam nam in dezelfde periode af. Deze resultaten suggereren dat het effect van de covid-19-pandemie op discriminatie bij woningverhuur niet voor iedere etnische groep hetzelfde is.

Naast de coronacrisis was er in 2020 veel aandacht voor discriminatie. Na de dood van de Amerikaan George Floyd bij een arrestatie waren er wereldwijd demonstraties in het kader van Black Lives Matter. Ook in Nederland werd op veel plaatsen gedemonstreerd en kreeg discriminatie meer aandacht in de media en het publieke en politieke debat. De aandacht die er in deze periode voor discriminatie was, kan mogelijk hebben bijgedragen aan meer bewustwording en gedragsverandering, ook bij aanbieders van huurwoningen.

---

<sup>36</sup> Fiere, B. en Hoogenbosch, A. (2019). Praktijktesten of mystery guests om discriminatie aan te tonen: Een overzicht van toepassingen. RADAR: Rotterdam.

<sup>37</sup> Verhaeghe, P.P. en Ghekiere, A. (2020) The impact of the Covid-19 pandemic on ethnic discrimination on the housing market, European Societies.

### III. Correspondentietesten: onderzoeksontwerp

In dit onderzoek staat de vraag centraal of er in Nederland discriminatie plaatsvindt in de eerste fase van het proces van woningverhuur. Om deze vraag te beantwoorden zijn praktijktesten, of meer specifiek, correspondentietesten uitgevoerd. In dit hoofdstuk gaan we in op het ontwerp en de aanpak van dit deel van het onderzoek. Ook bespreken we de gebruikte analysetechnieken.

#### 1. Aanpak

In dit onderzoek testen we door middel van correspondentietesten of er ongelijke behandeling op grond van etnische achtergrond of seksuele gerichtheid plaatsvindt bij toegang tot een huurwoning. Het onderzoek betreft de eerste fase van het verhuurproces, namelijk het al dan niet uitgenodigd worden voor een bezichtiging van de woning. Aanbieders van huurwoningen worden voor een specifieke advertentie benaderd door twee quasi-identieke kandidaat-huurders. De profielen van de twee kandidaat-huurders verschillen alleen op de te onderzoeken discriminatiegrond van elkaar. Bij iedere test reageert eerst de testpersoon via de website Pararius. Minstens drie uur later, maar wel op dezelfde dag, reageert de controlepersoon. We gaan ervan uit dat iemand die eerder reageert meer kans maakt om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging. Het is mogelijk dat er voor de testpersoon nog plek is voor een bezichtiging, maar dat die bezichtiging al vol zit op het moment dat de controlepersoon reageert. Eventuele ongelijke behandeling van de testpersoon kan op deze manier niet toegeschreven worden aan het later reageren op de advertentie dan de controlepersoon. De berichten van de test- en de controlepersoon zijn vergelijkbaar in lengte en taalgebruik en in foutloos Nederlands geschreven. In de berichten wordt gevraagd of het mogelijk is om de woning te bezichtigen. Na het uitsturen van de berichten, zijn de reacties per e-mail, voicemail en sms gedurende elf dagen bijgehouden (inclusief de dag van de test) en gecodeerd. Om de overlast voor de aanbieders tot een minimum te beperken, is er niet ingegaan op uitnodigingen om een woning te bezichtigen. Vervolgens is nagegaan of één van beide kandidaten door de aanbieder nadelig wordt behandeld ten opzichte van de andere kandidaat. Omdat de test- en controlepersoon slechts verschillen op de te onderzoeken discriminatiegrond en de berichten quasi-identiek zijn, is eventuele ongelijke behandeling tussen de twee kandidaat-huurders toe te wijzen aan discriminatie op de onderzochte discriminatiegrond.<sup>38</sup>

#### 2. Testen op etnische achtergrond

Discriminatie op grond van etnische achtergrond is gemeten door zowel met een niet-Nederlands klinkende naam (testpersoon) als met een Nederlands klinkende naam (controlepersoon) te reageren op advertenties van huurwoningen. Uit eerder onderzoek blijkt dat de naam van de kandidaat-huurder een goede manier is om etnische achtergrond te signaleren.<sup>39</sup> Er is gekozen om etnische achtergrond te testen met twee etnische groepen waarvan een vermoeden bestaat dat zij worden gediscrimineerd, namelijk kandidaten van Marokkaanse en Poolse afkomst.

---

<sup>38</sup> Verhaeghe, P.P. en Van der Bracht, K., (2017). Praktijktesten: Van onderzoeksinstrument naar beleidsinstrument tegen discriminatie? *Sociologos*, vol. 38, no. 1. pp. 182-200.

<sup>39</sup> Zie bijvoorbeeld: Carpusor, A., Loges, W. (2006). Rental discrimination and ethnicity in names. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 934-952.

Deze keuze is onder andere gebaseerd op een verkennend onderzoek naar verklaringen en mogelijke aanpak van discriminatie bij de verhuur van woningen van de Radboud Universiteit uit 2019. Verschillende makelaars en verhuurders geven hierin aan dat veel verhuurders liever niet verhuren aan 'arbeidsmigranten' uit Oost-Europa.<sup>40</sup> Omdat Poolse mensen de grootste groep Oost-Europese inwoners in Nederland zijn,<sup>41</sup> is gekozen voor het gebruik van Pools klinkende namen voor de correspondentietesten. Een andere groep die in het onderzoek van de Radboud Universiteit wordt genoemd betreft mensen met een Marokkaanse achtergrond. Ook het onderzoek van *De Groene Amsterdammer* liet discriminatie van Marokkaanse mannen ten opzichte van Nederlandse mannen zien. Om te onderzoeken of er verschil is in de mate van discriminatie van Marokkaanse mannen en vrouwen, hebben we getest met een Marokkaans mannenprofiel en een Marokkaans vrouwenprofiel. Beide profielen zijn getest met een Nederlands controleprofiel van hetzelfde geslacht. De Poolse etnische achtergrond is alleen getest met een mannenprofiel. Vanwege beperkte tijd was het niet mogelijk om ook te testen met Poolse vrouwennamen. Discriminatie op grond van etnische achtergrond is dus getest met namen klinkend als zijnde van Poolse mannen, Marokkaanse mannen en Marokkaanse vrouwen. Hierbij moet de kanttekening worden geplaatst dat niet is getest in hoeverre aanbieders de namen als zijnde 'Marokkaans' of 'Pools' beschouwen. Mensen kunnen de gebruikte namen ook koppelen aan een andere etnische achtergrond.

Voor de selectie van de namen is gebruikgemaakt van lijsten met veelvoorkomende Marokkaanse<sup>42</sup>, Poolse<sup>43</sup> en Nederlandse<sup>44</sup> namen. Bij de selectie hebben we erop gelet dat de namen duidelijk als zijnde mannelijk of vrouwelijk gezien worden. Namen die zowel een mannelijke als vrouwelijke associatie hebben (bijvoorbeeld Robin), zijn niet in de selectie opgenomen. De naam van de test- of controlepersoon was op meerdere plekken zichtbaar voor de aanbieder: in de in te vullen velden met 'naam' en 'achternaam' op Pararius, als ondertekening in de berichttekst en in het e-mailadres van het test- of controleprofiel.

Voorbeeldtekst van het mannelijke Marokkaanse testprofiel:

*Hallo, graag zou ik een afspraak willen maken voor een bezichtiging. Kunt u me laten weten wanneer dat mogelijk is? Hartelijke groet, Said Bennani*

Voorbeeldtekst van het mannelijke Nederlandse controleprofiel:

*Beste, is het mogelijk om een afspraak in te plannen voor een bezichtiging? Ik hoor graag van u. Met vriendelijke groet, Jelle Kok*

### 3. Testen op seksuele gerichtheid

Om discriminatie op grond van seksuele gerichtheid te meten, vergeleken we de reacties van aanbieders op berichten van een homoseksueel stel en een heteroseksueel stel. De testpersoon

<sup>40</sup> 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.

<sup>41</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek (2020, 10 juni). Bevolking; geslacht, leeftijd, generatie en migratieachtergrond, 1 januari. Statline. Geraadpleegd op 19 november 2020, van <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/37325/table?ts=1527594185950>.

<sup>42</sup> <https://forebears.io/morocco/surnames>

<sup>43</sup> [http://nl.wikisage.org/wiki/Lijst\\_van\\_meest\\_voorkomende\\_achternamen\\_per\\_land\\_van\\_Europa#Polen](http://nl.wikisage.org/wiki/Lijst_van_meest_voorkomende_achternamen_per_land_van_Europa#Polen),

<https://www.careersinpoland.com/article/people-and-relations/on-first-name-terms-top-polish-names-of-all-time>

<sup>44</sup> [http://nl.wikisage.org/wiki/Lijst\\_van\\_meest\\_voorkomende\\_achternamen\\_per\\_land\\_van\\_Europa#Nederland](http://nl.wikisage.org/wiki/Lijst_van_meest_voorkomende_achternamen_per_land_van_Europa#Nederland)

ondertekende het bericht met twee Nederlands klinkende mannennamen en de controlepersoon met een Nederlands klinkende mannen- en vrouwennaam. Hierbij letten we op dat de namen duidelijk als zijnde mannelijk of vrouwelijk geïnterpreteerd worden en dat het ging om een stel en niet om vrienden of familieleden (bijvoorbeeld door aan te geven 'mijn partner en ik zijn geïnteresseerd in deze woning').

Correspondentietesten zijn in eerder onderzoek al gebruikt om discriminatie op grond van seksuele gerichtheid te testen. Onderzoek in Utrecht uit 2019 toonde discriminatie van homoseksuele stellen ten opzichte van heteroseksuele stellen aan.<sup>45</sup> Een jaar eerder liet een onderzoek in België een ander resultaat zien. In Gent werden homoseksuele stellen juist bevoordeeld ten opzichte van heteroseksuele stellen.<sup>46</sup> Het ging hier om een relatief kleine voordelige behandeling. Uit recente correspondentietesten in Antwerpen blijkt dat homoseksuele stellen daar niet worden gediscrimineerd tijdens de eerste fase van het verhuurproces.<sup>47</sup> De resultaten uit deze eerdere onderzoeken waren voor ons aanleiding om in deze monitor ook voor Nederland te testen of discriminatie op grond van seksuele gerichtheid voorkomt in de eerste fase van woningverhuur.

Voorbeeldbericht van het homoseksuele testprofiel:

*Beste, sinds enige tijd zijn mijn echtgenoot en ik op zoek naar een woning. Deze woning sluit goed aan bij onze wensen. Kunnen we deze bezichtigen? Groeten, Jan en Marcel*

Voorbeeldbericht van het heteroseksuele controleprofiel:

*Hallo, mijn vrouw en ik zijn erg geïnteresseerd in deze woning. Zouden we hem mogen bekijken? Vriendelijke groeten, Stefan en Marieke*

#### 4. Selectie van advertenties

Het streven voor dit onderzoek was om in totaal 3.000 correspondentietesten uit te voeren in Nederland. Op advies van Dr. Pieter-Paul Verhaeghe van de Vrije Universiteit Brussel, hebben we ingezet op 750 testen per profiel. Met dit aantal testen is de kans erg groot dat toeval geen rol speelt in de resultaten op landelijk niveau. Ook was de verwachting dat het voldoende testen zijn om de resultaten te kunnen splitsen in de vier grootste gemeenten (G4) en de overige gemeenten (niet-G4) in Nederland.

Voor het samenstellen van het steekproefkader van advertenties van huurwoningen in Nederland is gebruikgemaakt van de website Pararius. Dit platform biedt dagelijks een groot aantal advertenties van huurwoningen aan, namelijk ongeveer 65% van alle huurwoningen in Nederland.<sup>48</sup> Pararius is door middel van Google Trends vergeleken met de eveneens populaire website Funda. Funda bleek

<sup>45</sup> Gielkens, D. en Wegkamp, F. (2019) Onderzoeksrapport: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad & Gemeente Utrecht.

<sup>46</sup> Verhaeghe, P.P. (2018). Discriminatie van homoseksuele en lesbische koppels op de huurwoningmarkt in Gent. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

<sup>47</sup> Verhaeghe, P.P., Martiniello, B. en Ghekiere, A. (2020). Discriminatie door makelaars op de huurwoningmarkt van Antwerpen. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

<sup>48</sup> NOS (2020). Helft aangeboden huurcontracten inmiddels tijdelijk, 'flexibilisering schiet door'. 8 december 2020. Hilversum: Nederlandse Omroep Stichting.

vooral zeer populair te zijn in Friesland, Groningen en Drenthe, terwijl de interesse in Pararius meer evenredig verspreid was over de Nederlandse provincies.

Op Pararius worden dagelijks duizenden woningen te huur aangeboden. Dit zijn veel meer advertenties dan we per ronde willen en kunnen testen. Door een aselechte steekproef te trekken uit het totaal van de aangeboden woningen, maakt elke advertentie evenveel kans om in de steekproef terecht te komen. De steekproeven zijn daardoor representatief voor het aanbod op Pararius. Als eerste stap in de steekproeftrekking verzamelden we via 'webscraping' informatie over de beschikbare huurwoningen op Pararius. Webscraping is een methode om automatisch data te verzamelen van een website.<sup>49</sup> De webscrape haalde voor iedere testronde ongeveer 3.000 advertenties van de website die het minst lang online stonden en met een maximale huurprijs van 1.500 euro. Advertenties die onder voorbehoud waren verhuurd, zijn voor de selectie verwijderd. Ook letten we erop dat een aanbieder met meerdere advertenties slechts één keer per testronde opgenomen kon worden in de steekproef. Vervolgens trokken we een aselechte steekproef van 100 tot 120 advertenties voor ieder profiel.

## 5. Geslaagde testen

Van eind mei tot en met eind september 2020 is er iedere twee weken (met uitzondering van vier weken in juli-augustus) een ronde met correspondentietesten voor alle vier de profielen uitgevoerd. In totaal zijn in acht testrondes 3.467 advertenties opgenomen in de verschillende steekproeven en zijn er 3.166 geslaagde correspondentietesten uitgevoerd. Een correspondentietest is geslaagd wanneer zowel door de testpersoon als door de controlepersoon een bericht naar de aanbieder is gestuurd. Wanneer het voor de controlepersoon niet meer mogelijk is om op de advertentie te reageren, bijvoorbeeld omdat de woning niet meer beschikbaar is, is de test niet geslaagd en kan deze niet meegenomen worden in het onderzoek. Ook kwam het voor dat de advertentie helemaal niet meer beschikbaar was en er dus door zowel de test- als de controlepersoon geen bericht uitgestuurd kon worden. In totaal zijn er 1.062 unieke aanbieders van huurwoningen getest. Onderstaande tabel laat een overzicht zien van het aantal geslaagde testen per profiel.

Tabel 1. Overzicht aantal testen

Discriminatiegrond	Test	Aantal geslaagde testen
	Marokkaanse man vs Nederlandse man	773
Etnische achtergrond	Marokkaanse vrouw vs Nederlandse vrouw	870 <sup>50</sup>
	Poolse man vs Nederlandse man	770
Seksuele gerichtheid	Homoseksueel stel vs heteroseksueel stel	753
	Totaal	3.166

<sup>49</sup> Voor meer informatie zie ook: Verhaeghe, P.P. en Dumon, M. (2019). Discrimibrux 2019. Discriminatie door vastgoedmakelaars in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest in 2019. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

<sup>50</sup> Om de methode te testen hebben we in mei eerst een proefronde aan testen gedaan met het profiel van een Marokkaanse vrouw en een Nederlandse vrouw. Deze testen waren succesvol en zijn als extra ronde meegenomen in de resultaten.

## 6. Type woning en spreiding

De 3.166 huuradvertenties die succesvol getest zijn via Pararius hadden een gemiddelde huurprijs van 1.118,28 euro en een gemiddelde woonoppervlakte van 67m<sup>2</sup>. Zoals reeds eerder vermeld was de maximale huurprijs in ons steekproefkader 1.500 euro. Van alle geteste huurwoningen lagen er 1.182 (37%) in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag of Utrecht (G4). Deze vier gemeenten zijn oververtegenwoordigd in de huuradvertenties die getest zijn. Van alle huurwoningen in Nederland bevindt namelijk 22% zich in de G4.<sup>51</sup> Een aantal advertenties is in meerdere rondes getest. Het gaat om 200 advertenties die twee keer zijn getest, zes advertenties die drie keer zijn getest en één advertentie zelfs vier keer. De meeste van deze advertenties zijn in de verschillende rondes getest met diverse profielen. Bij 58 advertenties is er twee keer getest met hetzelfde profiel. Doordat er wel gebruik is gemaakt van verschillende namen in deze dubbel geteste advertenties, zien we deze als unieke testen. Het aantal unieke huurwoningen dat in dit onderzoek is getest is 2.951.

## 7. Analyse

Na het verwerken van alle berichten van aanbieders codeerden we de reacties en analyseerden deze. In deze paragraaf lichten we toe hoe we dat hebben aangepakt.

### Codering van reacties

Alle e-mails, sms'jes en voicemailberichten van aanbieders die ontvangen zijn gedurende elf dagen vanaf de testdatum, zijn geregistreerd en vervolgens gecodeerd.<sup>52</sup> Iedere reactie is door twee onderzoekers gecodeerd om subjectiviteit bij het toekennen van de codes zoveel mogelijk uit te sluiten. In totaal hebben we elf verschillende codes gebruikt, die grotendeels zijn overgenomen uit onderzoek van Dr. Pieter-Paul Verhaeghe. In dit onderzoek spreken we van discriminatie wanneer de controlepersoon door de makelaar wordt uitgenodigd voor een bezichtiging, terwijl de testpersoon niet uitgenodigd wordt of geen reactie ontvangt. Zowel de reacties waarin de kandidaat-huurder werd uitgenodigd om een woning te bezoeken (al dan niet met een vraag om aanvullende informatie) als de reacties waarin de kandidaat-huurder werd gevraagd om contact op te nemen om een afspraak voor een bezichtiging in te plannen, zijn gecategoriseerd als positieve reactie.

### Netto-discriminatiegraad berekenen

Per advertentie zijn de reacties aan de testpersoon en aan de controlepersoon met elkaar vergeleken. In totaal zijn vier combinaties van reacties mogelijk: (a) zowel de test- als controlepersoon wordt uitgenodigd voor een bezichtiging van de woning, (b) de controlepersoon wordt uitgenodigd voor een bezichtiging en de testpersoon niet (negatieve discriminatie), (c) de testpersoon wordt uitgenodigd voor een bezichtiging en de controlepersoon niet (positieve discriminatie), (d) zowel de test- als de controlepersoon wordt niet uitgenodigd voor een bezichtiging.

Om te kunnen vaststellen of er sprake is van discriminatie in de eerste fase van woningverhuur, willen we weten of de testpersoon minder vaak wordt uitgenodigd voor een bezichtiging dan de controlepersoon. Dit doen we door de netto-discriminatiegraad te berekenen. De netto-

<sup>51</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek (2020, 29 oktober). Voorraad woningen; eigendom, type verhuurder, bewoning, regio. Statline. Geraadpleegd op 10 november 2020, van <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82900NED/table?fromstatweb>.

<sup>52</sup> Bijlage 1 biedt een overzicht van de gebruikte codes.



discriminatiegraad geeft het percentage aan van huuradvertenties waarbij de testpersoon niet wordt uitgenodigd voor een bezichtiging en de controlepersoon wel. Om de netto-discriminatiegraad te berekenen, gebruiken we onderstaande formule<sup>53</sup>:

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

In deze formule wordt de positieve discriminatie (c) afgetrokken van de negatieve discriminatie (b) en gedeeld door het aantal advertenties waarbij ten minste één van de kandidaat-huurders (a+b+c) wordt uitgenodigd voor een bezichtiging. De formule gaat ervan uit dat toevallige ongelijke behandeling kan voorkomen. Toevallige ongelijke behandeling (bijvoorbeeld een e-mail over het hoofd gezien) zou evenveel moeten voorkomen bij de testpersoon als bij de controlepersoon. De grootte van deze toevallige ongelijke behandeling wordt geschat met de positieve discriminatie (de advertenties waarbij de controlepersoon negatief wordt behandeld ten opzichte van de testpersoon).<sup>54</sup> Door de 'toevallige' positieve discriminatie af te trekken van de negatieve discriminatie krijgt men de netto-discriminatiegraad. In lijn met eerder internationaal onderzoek wordt met de situatie waarin beide kandidaat-huurders geen uitnodiging voor een bezichtiging krijgen of helemaal geen reactie ontvangen, geen rekening gehouden.<sup>55</sup> Het argument hiervoor is dat er in deze situaties geen informatie is over discriminatoire intenties bij uitnodiging voor een bezichtiging.

### Significantie bepalen

Netto-discriminatiegraden die groter zijn dan nul wijzen op discriminatie van de testpersoon. In dit onderzoek zijn de testpersonen mannen met een Poolse klinkende naam, mannen en vrouwen met een Marokkaanse klinkende naam en homoseksuele stellen. Netto-discriminatiegraden die kleiner zijn dan nul, wijzen op discriminatie van de controlepersoon, in dit geval mannen en vrouwen met een Nederlandse klinkende naam en heteroseksuele koppels. Om uitspraken te kunnen doen over discriminatie in de eerste fase van de verhuur dienen de netto-discriminatiegraden statistisch getoetst te worden. Hiervoor wordt de McNemar-toets gebruikt. Het resultaat van deze toets wordt uitgedrukt in een p-waarde die de kans weergeeft dat de berekende netto-discriminatiegraden toevallig afwijken van nul. Hoe dichter de p-waarde bij nul ligt, hoe groter de kans dat de netto-discriminatiegraden niet op toeval berusten en dat discriminatie in deze fase van het verhuurproces daadwerkelijk voorkomt. Zoals gebruikelijk in de sociale wetenschappen beschouwen we de resultaten als significant wanneer de p-waarde kleiner of gelijk is aan 0,05. Dat wil zeggen dat de kans dat de mate van discriminatie in de steekproef hetzelfde is als de mate van discriminatie op de daadwerkelijke huurwoningmarkt 95% of meer is. Resultaten waarbij de p-waarde tussen de 0,05 en

<sup>53</sup> Deze formule wordt veelvuldig gebruikt in onderzoek naar discriminatie op de woningmarkt door middel van praktijktesten. Zie bijvoorbeeld: Verhaeghe, P.P. en Dumon, M. (2019). Discrimibrux 2019. Discriminatie door vastgoedmakelaars in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest in 2019. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

<sup>54</sup> Verhaeghe, P.P. en Dumon, M. (2019). Discrimibrux 2019. Discriminatie door vastgoedmakelaars in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest in 2019. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

<sup>55</sup> Verhaeghe, P.P. en Van der Bracht, K. (2020) : How many correspondence tests are enough to detect discrimination among single agents? A longitudinal study on the Belgian real estate market, GLO Discussion Paper, No. 678, Global Labor Organization (GLO), Essen.

0,1 ligt, noemen we randsignificant. Dat betekent dat deze resultaten met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden.

## IV. Correspondentietesten: resultaten

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van de correspondentietesten. De discriminatiegraden die berekend zijn voor de vier onderzochte profielen zijn samengebracht in figuur 1 op pagina 21. We hebben gekeken naar de totalen per profiel (landelijk) en tevens een onderscheid gemaakt tussen de vier grootste gemeenten van Nederland samen (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) en de overige gemeenten. We sluiten af met een conclusie over dit deel van het onderzoek.

### 1. Etnische achtergrond

In de testen waarbij een persoon met een niet-Nederlandse naam en een persoon met een Nederlandse naam reageerden op huuradvertenties zien we enkele significante verschillen in behandeling van de testpersoon ten opzichte van de controlepersoon. We bespreken de uitkomsten per profiel.

#### Poolse man

Mannen met een Pools klinkende naam worden significant minder vaak uitgenodigd om een woning te bezichtigen dan mannen met een Nederlands klinkende naam. Op landelijk niveau zien we een netto-discriminatiegraad van 8% ( $p < 0,05$ ) bij de testen waarin een man met een Pools klinkende naam en een man met een Nederlands klinkende naam reageerden op huuradvertenties. Dat betekent dat mannen met een Pools klinkende naam bij 8% van de huuradvertenties niet werden uitgenodigd voor een bezichtiging, terwijl mannen met een Nederlands klinkende naam wel werden uitgenodigd, hierbij rekening houdend met toevallige ongelijke behandeling. Het verschil in behandeling tussen beide mannen is significant.

In de G<sub>4</sub>-gemeenten samen is geen significant verschil gevonden in de behandeling van mannen met een Pools klinkende naam en mannen met een Nederlands klinkende naam. Binnen de G<sub>4</sub> samen worden mannen met een Pools klinkende naam niet vaker of minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging dan mannen met een Nederlands klinkende naam. Er is wel een significant verschil gevonden in de gemeenten die niet onder de G<sub>4</sub> vallen. Buiten de G<sub>4</sub> worden mannen met een Pools klinkende naam significant minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging dan mannen met een Nederlands klinkende naam. De netto-discriminatiegraad is hier 20% ( $p < 0,01$ ): mannen met een Pools klinkende naam worden in 20% van de huuradvertenties buiten de G<sub>4</sub> benadeeld ten opzichte van mannen met een Nederlands klinkende naam.

Aanvullend is nagegaan of de netto-discriminatiegraden tussen de G<sub>4</sub> en de niet-G<sub>4</sub> significant van elkaar verschillen. Dit bleek inderdaad het geval te zijn ( $p < 0,0001$ ). Mannen met een Pools klinkende naam worden buiten de G<sub>4</sub> significant vaker benadeeld ten opzichte van mannen met een Nederlands klinkende naam dan binnen de G<sub>4</sub>.

#### Marokkaanse man

Net als mannen met een Pools klinkende naam, worden mannen met een Marokkaans klinkende naam significant minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging dan mannen met een Nederlands klinkende naam. Op landelijk niveau is de netto-discriminatiegraad 12% ( $p < 0,01$ ). Bij 12% van de huuradvertenties worden mannen met een Marokkaans klinkende naam benadeeld ten opzichte van mannen met een Nederlands klinkende naam.

Onderscheid tussen de vier grootste gemeenten en de rest van Nederland laat ook voor dit profiel een significant verschil zien. De netto-discriminatiegraad van de Marokkaanse man ten opzichte van de Nederlandse man in de G<sub>4</sub> is 2% (niet significant) en die buiten de G<sub>4</sub> 20% ( $p < 0,001$ ). Mannen met een Marokkaans klinkende naam worden buiten de G<sub>4</sub> significant minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging ten opzichte van mannen met een Nederlands klinkende naam. Binnen de G<sub>4</sub> is er geen significant verschil in behandeling tussen mannen met een Marokkaans klinkende en met een Nederlands klinkende naam gevonden.

Het verschil tussen de netto-discriminatiegraden binnen de G<sub>4</sub> en daarbuiten is significant ( $p < 0,0001$ ). Er is dus een verschil in ongelijke behandeling van mannen met een Marokkaans klinkende naam en mannen met een Nederlands klinkende naam tussen de G<sub>4</sub>-gemeenten en de niet-G<sub>4</sub>-gemeenten. Buiten de G<sub>4</sub> worden mannen met een Marokkaans klinkende naam significant vaker benadeeld ten opzichte van mannen met een Nederlands klinkende naam dan in de G<sub>4</sub>.

### Marokkaanse vrouw

Ook vrouwen met een Marokkaans klinkende naam worden minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging dan vrouwen met een Nederlands klinkende naam. De netto-discriminatiegraad van de Marokkaanse vrouw ten opzichte van de Nederlandse vrouw is 7%. De p-waarde is 0,068, wat betekent dat de kans dat dit resultaat op toeval berust 6,8% is. Dit percentage is iets hoger dan de 5% die we als significantiegrens hanteren. Dat maakt dit resultaat randsignificant, wat betekent dat dit met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd moet worden.

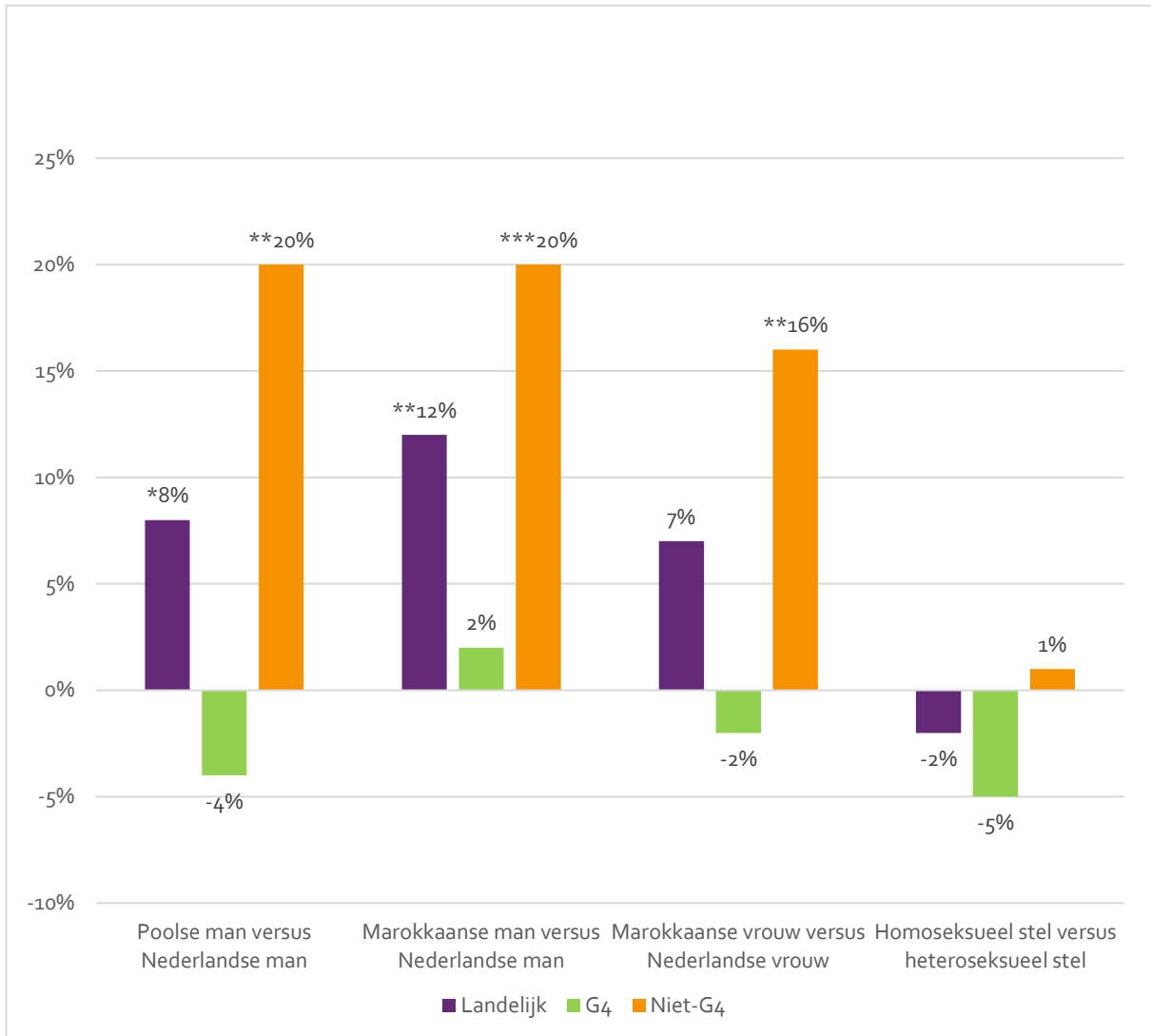
De netto-discriminatiegraad van vrouwen met een Marokkaans klinkende naam ten opzichte van vrouwen met een Nederlands klinkende naam buiten de G<sub>4</sub> is 16% en is significant ( $p < 0,01$ ). Vrouwen met een Marokkaans klinkende naam worden buiten de vier grootste gemeenten in 16% van de huuradvertenties benadeeld ten opzichte van vrouwen met een Nederlands klinkende naam. Zij worden buiten de G<sub>4</sub> significant minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging van een huurwoning. Binnen de G<sub>4</sub> is geen significant verschil tussen vrouwen met een Marokkaans klinkende en met een Nederlands klinkende naam waargenomen.

Het verschil tussen de netto-discriminatiegraad in de G<sub>4</sub> en de netto-discriminatiegraad daarbuiten is significant ( $p < 0,0001$ ). Vrouwen met een Marokkaans klinkende naam worden significant vaker benadeeld ten opzichte van vrouwen met een Nederlands klinkende naam buiten de G<sub>4</sub> dan daarbinnen.

## 2. Seksuele gerichtheid

In de correspondentietesten voor de discriminatiegrond seksuele gerichtheid is door een stel met twee Nederlands klinkende mannennamen gereageerd op huuradvertenties en door een stel met een Nederlands klinkende mannaam en een Nederlands klinkende vrouwennaam. Er zijn geen testen gedaan met een stel met twee Nederlands klinkende vrouwennamen.

Homoseksuele mannenstelen worden niet significant vaker of minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging van een huurwoning dan heteroseksuele stellen. De netto-discriminatiegraad van het homoseksuele stel ten opzichte van het heteroseksuele stel is -2%. Echter, dit resultaat is niet significant ( $p=0,624$ ). Wanneer we de resultaten splitsen in de vier grootste gemeenten van Nederland en de overige gemeenten zien we evenmin significante verschillen.



Figuur 1. Netto-discriminatiegraden correspondentietesten<sup>56</sup>

### 3. Resultaten uit kwalitatieve analyse

In totaal hebben we 4892 reacties van aanbieders ontvangen op de uitgestuurde berichten. Op 876 van de 3.166 geteste advertenties kwam geen enkele reactie. Dit komt neer op bijna 28% van de geteste advertenties. In deze paragraaf gaan we in op punten die ons zijn opgevallen in de reacties.

<sup>56</sup> De sterretjes bij de resultaten geven aan hoe klein de p-waarde is. \* =  $p < 0,05$ ; \*\* =  $p < 0,01$ ; \*\*\* =  $p < 0,001$ . Hoe meer sterren, hoe lager de p-waarde en hoe betrouwbaarder de resultaten. De netto-discriminatiegraad van de Marokkaanse vrouw op landelijk niveau is randsignificant ( $p = 0,068$ ).

### Niet aan de kandidaat willen verhuren

Van alle reacties van aanbieders hebben we er 55 gecodeerd als 'men wil niet aan de kandidaat verhuren'. In de helft van deze reacties werd als reden gegeven dat de woning niet geschikt is voor twee personen. Op één na werden al deze reacties ontvangen door het homoseksuele en/of het heteroseksuele stel. In 15 van de 55 reacties werd specifiek aangegeven dat men alleen aan expats verhuurt. Het uitsluitend aan expats verhuren kan indirect onderscheid op grond van ras of nationaliteit inhouden. Als uitsluitend aan expats wordt verhuurd, moet worden nagegaan of het doel daarvan zwaarwegend is en niet in zichzelf discriminerend. Ook moeten de belangen worden afgewogen en moet worden nagegaan of het doel kan worden bereikt met middelen die niet of minder discriminerend zijn.<sup>57</sup>

### Verzoek om extra informatie

Veel aanbieders vragen om extra informatie van de kandidaat-huurders, soms met de specifieke toevoeging om profielen te kunnen voorleggen aan de verhuurder. Van alle reacties werd 31% gecodeerd als 'kandidaat werd om aanvullende informatie gevraagd, geen afspraak voor een bezichtiging' en 4% als 'kandidaat werd om aanvullende informatie gevraagd en uitgenodigd voor een bezichtiging'. Onder een verzoek om extra informatie hebben we zowel de reacties gerekend waarin aan de kandidaat gevraagd werd om zich in te schrijven bij de aanbieder van de woning (22% van deze reacties) als de reacties waarin (tevens) directe vragen aan de kandidaat worden gesteld (78% van deze reacties). Er wordt dan bijvoorbeeld gevraagd naar een werkgeversverklaring/contract, loonstrookje, een kopie van identiteitskaart/paspoort en/of een huurdersverklaring voordat een eventuele bezichtiging ingepland kon worden. In sommige gevallen werd gevraagd naar leeftijd, beroep, werkgever en/of huisdieren. Ook de vraag om "iets meer over jezelf te vertellen" werd geregeld gesteld. In 37 van deze berichten werd specifiek gevraagd naar de nationaliteit van de kandidaat-huurders. Zoals hierboven reeds is aangegeven kan het niet of uitsluitend verhuren aan mensen met een bepaalde nationaliteit duiden op verboden onderscheid.

Het is echter zeer de vraag of al deze informatie nodig is om iemand uit te nodigen voor een bezichtiging. Sommige vragen lijken niet relevant voor het al dan niet in aanmerking komen voor de woning en kunnen leiden tot subjectieve oordeelsvorming, met mogelijk discriminatie tot gevolg.<sup>58</sup> Vragen naar dit soort persoonlijke informatie is tevens in strijd met de privacywet (AVG) die sinds mei 2018 van kracht is. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet toe op de naleving van deze wet en stelt dat makelaars in de fase voorafgaand aan een bezichtiging van een woning alleen om contactgegevens van kandidaat-huurders mogen vragen.<sup>59</sup>

### Engelstalige berichten

De testpersonen met een niet-Nederlands klinkende naam ontvingen vaker een volledig in het Engels geschreven bericht dan de controlepersonen met een Nederlands klinkende naam. Het aandeel volledig Engelse berichten is het grootst bij de testpersoon met de Pools klinkende mannennaam,

<sup>57</sup> 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, p. 25.

<sup>58</sup> Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2020). 'Normale verhuurders willen gewoon normale huurders'. Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: RADAR.

<sup>59</sup> Dekker, N. (2017). Makelaars overtreden de wet met eisen gegevens. Algemeen Dagblad, 11 november 2017.



namelijk 15,3%. Van de berichten aan de Nederlandse controlepersoon bij dit profiel was 5,3% volledig in het Engels. Bij de testpersoon met de Marokkaans klinkende mannen naam was 11,4% van de berichten in het Engels, tegenover 6,6% bij de Nederlandse controlepersoon. Het Marokkaanse vrouwenprofiel kreeg 8,3% van de berichten in het Engels, bij de Nederlandse vrouw was dat 4,8%. Deze verschillen zijn opmerkelijk, omdat de berichtteksten van alle test- en controlepersonen in correct Nederlands zijn geschreven. Blijkbaar zijn aanbieders geneigd om bij niet-Nederlands klinkende namen vaker in het Engels te antwoorden. Het kan voor kandidaat-huurders met een niet-Nederlands klinkende naam, maar met een (zeer) goede beheersing van de Nederlandse taal, mogelijk vervelend zijn wanneer zij op een Nederlandstalig bericht geregeld een Engelstalig antwoord ontvangen. Van de 310 reacties die volledig in het Engels zijn geschreven, had 46% betrekking op een huurwoning in Amsterdam.

#### 4. Verschillen in etnische discriminatie binnen de G4

Het resultaat dat er in de vier grootste gemeenten samen geen verschil in behandeling is aangetroffen van personen met een niet-Nederlands klinkende naam ten opzichte van personen met een Nederlands klinkende naam, is opvallend. Eerder onderzoek heeft namelijk discriminatie op grond van etnische achtergrond aangetoond in Amsterdam,<sup>60</sup> Rotterdam<sup>61</sup> en Utrecht,<sup>62</sup> die allen deel uitmaken van de G4. Hoewel het aantal correspondentietesten voor de G4 te klein is om statistisch significante resultaten per gemeente te laten zien, hebben we toch naar de reacties in de vier afzonderlijke steden gekeken. We zien dan wel degelijk signalen van discriminatie op gemeentelijk niveau en verschillen tussen de vier gemeenten.

In Rotterdam en Utrecht lijkt sprake te zijn van discriminatie van personen met een niet-Nederlands klinkende naam, terwijl er in Den Haag nauwelijks verschillen zijn in reacties tussen personen met een Nederlands en een niet-Nederlands klinkende naam. Het meest opvallend is echter Amsterdam, waar er sprake lijkt te zijn van positieve discriminatie van mensen met een niet-Nederlands klinkende naam. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat er in Amsterdam meer makelaarskantoren zitten die zich specifiek richten op arbeidsmigranten ('expats') en daardoor de voorkeur geven aan kandidaten met een niet-Nederlands klinkende naam. Van enkele makelaars die de kandidaat met de niet-Nederlands klinkende naam wel uitnodigden voor een bezichtiging in Amsterdam en de kandidaat met de Nederlands klinkende naam niet, staat in de beschrijving van de woning op Pararius een verwijzing naar expats. Het gaat dan om zinsneden als "ideaal voor single expat" of "fully furnished studio in cosy expat neighbourhood with hotel-like services". Ook een aantal makelaars in Den Haag die alleen de kandidaat met de niet-Nederlandse naam uitnodigden hadden dit soort verwijzingen in de tekst staan. Daarnaast zou het relatief grote aantal Engelstalige reacties in Amsterdam een andere aanwijzing kunnen zijn voor het aantal aanbieders dat zich specifiek richt op expats en/of arbeidsmigranten in deze stad. Er zijn echter meer correspondentietesten nodig om daadwerkelijk significante resultaten op het niveau van afzonderlijke gemeenten te verkrijgen en aanvullend onderzoek om eventuele verschillen tussen steden te kunnen verklaren.

<sup>60</sup> Kromhout, S., Wittkämper, L. en Cozijnsen, E. (2020). Rapport: Discriminatie op de Amsterdamse woningmarkt. Praktijktesten in de particuliere huursector. Amsterdam: RIGO.

<sup>61</sup> Dibbets, A., Jak, L. en Hoogenbosch, A. (2020). Discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam: een praktijktest. Rotterdam: RADAR.

<sup>62</sup> Gielkens, D. en Wegkamp, F. (2019) Onderzoeksrapport: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad & Gemeente Utrecht.

Een mogelijke verklaring voor het verschil tussen de signalen in dit onderzoek en de resultaten van RIGO, kan zijn dat in dit onderzoek een relatief groter aantal aanbieders zich specifiek richt op arbeidsmigranten. De onderzoeken hebben gebruikgemaakt van twee verschillende websites bij de selectie van huuradvertenties waardoor verschillen in 'type' aanbieders niet uitgesloten zijn. Daarnaast verschillen de onderzoeken op een aantal andere punten in het onderzoeksontwerp, waaronder de maximale huurprijs en het al dan niet selecteren van gedeelde woningen (kamers).

## 5. Etnische discriminatie in Nederland in relatie tot eerder onderzoek

In Nederland is eerder onderzoek gedaan naar discriminatie bij woningverhuur op landelijk niveau door *De Groene Amsterdammer*. De netto-discriminatiegraad van een man met een Marokkaans klinkende naam ten opzichte van een man met een Nederlands klinkende naam was in dat onderzoek 28%.<sup>63</sup> In dit onderzoek ligt de netto-discriminatiegraad van mannen met een Marokkaans klinkende naam ten opzichte van mannen met een Nederlands klinkende naam op landelijk niveau een stuk lager, namelijk op 12%. De lagere netto-discriminatiegraad in dit onderzoek betekent niet direct dat discriminatie van mannen met een Marokkaans klinkende naam bij woningverhuur is afgenomen. De correspondentietesten in dit onderzoek zijn niet op exact dezelfde manier uitgevoerd en verwerkt als het onderzoek van *De Groene Amsterdammer*. Zo worden in dit onderzoek alleen uitnodigingen voor een bezichtiging gecategoriseerd als een positieve reactie, terwijl *De Groene Amsterdammer* ook verzoeken om meer informatie en reacties waarin werd aangegeven dat de woning nog beschikbaar is, als positieve reactie zijn opgenomen. Ook verschilt de manier waarop de advertenties zijn geselecteerd tussen beide onderzoeken. *De Groene Amsterdammer* voerde daarnaast een relatief klein aantal testen (250) uit, waardoor de kans iets groter is dat die resultaten niet helemaal representatief zijn voor de gehele Nederlandse huurwoningmarkt.

Een afname van discriminatie van mannen met een Marokkaans klinkende naam in de eerste fase van het verhuurproces is echter ook niet uit te sluiten. Mogelijk zijn aanbieders zich door het onderzoek van *De Groene Amsterdammer*, en de media-aandacht die dit artikel heeft opgeleverd, meer bewust geworden van discriminatie en hebben zij hun werkwijze aangepast. Ook de onderzoeken in de verschillende gemeenten hebben landelijke media-aandacht gegenereerd. In sommige gemeenten zijn er als reactie hierop gesprekken gevoerd met branche- of koepelorganisaties. Een andere optie is dat discriminatie zich heeft verplaatst naar een volgende fase in het verhuurproces, bijvoorbeeld bij de daadwerkelijke keuze van de nieuwe huurder. Ook kan de periode waarin dit onderzoek is uitgevoerd een rol hebben gespeeld in de resultaten. Zoals reeds beschreven in hoofdstuk II kunnen de maatregelen tegen het coronavirus en de demonstraties in het kader van Black Lives Matter ten tijde van het onderzoek invloed hebben gehad op de mate van discriminatie.

## 6. Discriminatie op grond van seksuele gerichtheid in relatie tot eerder onderzoek

In Nederland is discriminatie op grond van seksuele gerichtheid bij woningverhuur alleen eerder onderzocht in Utrecht. Het eerder aangehaalde onderzoek van Academie van de Stad uit 2019 liet een netto-discriminatiegraad van 11% zien bij de testen op grond van seksuele gerichtheid.

---

<sup>63</sup> Elibol, R. en Tielbeke, J. Onderzoek discriminatie op de woningmarkt: Rachid is ook gewoon een nette jongen. *De Groene Amsterdammer*, 28 maart 2018.

Homoseksuele kandidaat-huurders hadden in Utrecht significant minder kans op een uitnodiging voor een bezichtiging dan heteroseksuele kandidaat-huurders. In dit onderzoek zijn geen significante verschillen gevonden in behandeling van homoseksuele en heteroseksuele stellen. Dit onderzoek verschilt in een aantal punten in onderzoeksontwerp van het onderzoek dat in Utrecht is uitgevoerd. Zo was de maximale huurprijs in Utrecht hoger dan in dit onderzoek. Daarnaast verschillen beide onderzoeken in de selectie van huuradvertenties en de codering van de reacties van aanbieders. Een ander verschil is dat in dit onderzoek in de berichtteksten van de profielen van etnische achtergrond in enkelvoud wordt gesproken (ik), terwijl de berichtteksten in het Utrechtse onderzoek spreken over 'wij'. Ook wordt anders omgegaan met de situatie waarin beide kandidaat-huurders een negatieve of geen reactie ontvangen bij berekening van de netto-discriminatiegraad. Deze verschillen in uitvoering kunnen mogelijk hebben geleid tot verschillende uitkomsten.

## 7. Conclusie

De resultaten van de correspondentietesten tonen aan dat er in Nederland discriminatie op grond van etnische achtergrond plaatsvindt bij woningverhuur. Personen met een Pools en Marokkaans klinkende mannaam worden minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging van een huurwoning dan personen met een Nederlands klinkende mannaam. Ook personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam worden minder vaak uitgenodigd dan personen met een Nederlands klinkende vrouwennaam, al is dit verschil iets minder sterk dan bij de mannelijke profielen.

Discriminatie op grond van etnische achtergrond doet zich vooral voor buiten de vier grootste gemeenten in Nederland. De resultaten van de correspondentietesten in de G4 samen tonen geen etnische discriminatie aan. Dit betekent niet dat discriminatie in geen van deze vier gemeenten voorkomt. Er is aanvullend onderzoek nodig om de mate van discriminatie op gemeentelijk niveau te kunnen vaststellen en eventuele verschillen tussen de gemeenten te kunnen verklaren.

Er zijn geen aanwijzingen gevonden van discriminatie op grond van seksuele gerichtheid. Homoseksuele stellen worden niet vaker of minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging van een huurwoning dan heteroseksuele stellen.

In reactie op de vraag van kandidaat-huurders of zij een woning kunnen bezichtigen, komt geregeld een verzoek van de aanbieder om meer persoonlijke informatie te delen. In de fase voorafgaand aan de bezichtiging van een woning mag volgens de privacywet echter alleen naar contactgegevens worden gevraagd. Daarnaast is veel van de gevraagde informatie niet relevant om te beoordelen of iemand een betrouwbare huurder is.

## V. Mystery calls: onderzoeksontwerp

Naast de correspondentietesten zijn er mystery calls uitgevoerd om inzicht te krijgen in het onderwerp discriminatie bij woningverhuur. In dit hoofdstuk wordt de aanpak beschreven van de mystery calls die zijn uitgevoerd voor deze monitor. Hiervoor zijn twee acteurs ingezet die in een tijdsbestek van één week de calls hebben uitgevoerd. Er staat beschreven hoe de acteurs te werk zijn gegaan, wat hun gespreksleidraad is en hoe de makelaars zijn geselecteerd. Ook is beschreven op welke manier de gesprekken zijn geanalyseerd.

### 1. Voorbereiding

De acteurs hebben met twee fictieve namen gewerkt: een mannennaam en een vrouwennaam en zijn vooraf uitgebreid ingelicht over hun verhuurdersprofiel en voorbereid op de manier waarop ze de calls moeten uitvoeren. Er is een gestandaardiseerd script (zie bijlage 2) gebruikt dat gebaseerd is op een Belgisch onderzoek waarbij eenzelfde doel beoogd werd.<sup>64</sup> Er is getracht om de gesprekken zoveel mogelijk op eenzelfde manier te laten verlopen, zodat de resultaten goed vergeleken kunnen worden. Zo hebben de acteurs geoefend met elkaar en zijn ze meermaals gebriefd. Desondanks blijft het uitvoeren van mystery calls mensenwerk en zijn er verschillen tussen de twee acteurs die mogelijk kunnen leiden tot verschillen in reacties van de makelaars.

In het script wordt verwezen naar de buurt van de woning die de fictieve klant wil verhuren. Aangezien de mystery calls bij makelaars uit heel Nederland zijn uitgevoerd, is er voor elk werkgebied van de geselecteerde makelaars een fictief adres gekozen. Dit fictieve adres is gebaseerd op bestaande (actuele en reeds verlopen) advertenties op Pararius.

### 2. Gespreksleidraad

De telefoongesprekken beginnen met een korte introductie waarin de acteur zijn/haar verhaal vertelt over de woning die hij/zij wil verhuren. In dit fictieve verhaal wil de verhuurder zijn/haar eigen appartement verhuren, omdat de verhuurder zelf verhuist naar de woning van zijn/haar vriend/vriendin. Ook de reden voor het telefonische contact wordt toegelicht: om vrijblijvende informatie in te winnen over hoe de makelaar te werk gaat. Vervolgens verloopt het gesprek op natuurlijke wijze, waarbij de acteur specifieke informatie biedt over de fictieve woning, zoals plaats, buurt, type woning en de huurprijs die hij/zij voor ogen heeft. Na wat te hebben gesproken en te hebben geïnvesteerd in het vertrouwen van de gebelde makelaar, stelt de fictieve verhuurder uiteindelijk de vraag: *"Ik wil dat mijn appartement goed onderhouden wordt. Vrienden van mij hebben slechte ervaringen gehad met allochtonen. Zou het daarom mogelijk zijn om niet te verhuren aan allochtonen?"* De verhuurder luistert vervolgens naar het antwoord en stelt wanneer nodig een of meerdere verduidelijkende of bevestigende vragen. Hierna wordt het gesprek vriendelijk afgerond, waarbij de verhuurder de makelaar bedankt voor de informatie en aangeeft over de samenwerking na te denken en erop terug te komen.

---

<sup>64</sup> Verstaete, J. en Verhaeghe, P.P. (2019). Ethnic discrimination upon request? Real estate agents' strategies for discriminatory questions of clients. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35: 703–721(2020)

De keuze om het gesprek op deze manier in te steken, heeft meerdere redenen. Ten eerste zijn de *mystery calls* voor deze monitor op eenzelfde manier ingestoken als de calls die door *De Groene Amsterdammer* zijn uitgevoerd. De vraagstelling luidde in dit journalistieke onderzoek eveneens of het mogelijk is om niet te verhuren aan 'allochtonen'. Ten tweede is het woord *allochtoon* uit de gratie geraakt in beleid in de afgelopen jaren, maar lijkt het 'in de volksmond' nog steeds een gebruikelijk woord om mensen aan te duiden die zogezegd 'niet-Nederlands' zijn en staat het synoniem voor mensen die 'niet geïntegreerd zijn' of een 'achterstand' hebben.<sup>65</sup>

De inleiding die de acteurs geven waarop hun discriminerende verzoek is gebaseerd (namelijk de negatieve ervaringen van vrienden) duiden op het mechanisme van 'statistische' ofwel 'risicovermijdende' discriminatie. Hierbij wordt gediscrimineerd vanwege een risico-inschatting waarbij mensen uit bepaalde groepen als een hoger risico worden ingeschat op grond van stereotypen.

### 3. Selectie van makelaars

Voor de calls zijn makelaars geselecteerd die via Pararius woningen aanbieden. De belijst is samengesteld op basis van resultaten van de correspondentietesten. Alle aanbieders die twee of meer keer de controlepersoon wel uitnodigden en de testpersoon niet, zijn geselecteerd. De lijst is aangevuld door middel van een aselechte steekproef onder alle overige aanbieders waarbij correspondentietesten zijn uitgevoerd. In deze steekproef is rekening gehouden met geografische spreiding door in ieder geval uit iedere provincie één aanbieder te selecteren.

De selectie heeft geresulteerd in een lijst met 177 aanbieders, waarvan 105 hebben geresulteerd in een geslaagd telefoongesprek die bruikbaar was voor dit onderzoek. De overige aanbieders waren - zelfs na meerdere pogingen - niet telefonisch bereikbaar; niet in de gelegenheid een telefoongesprek te voeren; of gaven aan niet te bemiddelen in huurwoningen van particulieren, bijvoorbeeld omdat zij zelf verhuurder zijn, omdat zij zich richten op de koopmarkt of alleen bemiddelen voor grote verhuurders. In de resultaten van dit hoofdstuk spreken we daarom niet van 'aanbieders', maar van makelaars omdat ze aangaven aan woonbemiddeling te doen. In een paar gevallen was het antwoord van de makelaar dermate onduidelijk, dat het niet mogelijk was om een code toe te kennen. Het gaat dan bijvoorbeeld om een gesprek waarbij de makelaar geen antwoord geeft op de discriminerende vraag, maar refereert aan andere zaken die met verhuur te maken hebben.

### 4. Uitleg over analyse

De telefoongesprekken zijn opgenomen en getranscribeerd. Vervolgens is er op twee manieren naar deze gesprekken gekeken: kwantitatief en kwalitatief. Hieronder staat beschreven hoe we te werk zijn gegaan bij de analyse.

#### Kwantitatieve analyse

Aan de hand van de transcripties zijn er codes gegeven aan de anekdotes waarbij de makelaar antwoord geeft op de discriminerende vraag van de verhuurder. De codering is gedaan aan de hand

---

<sup>65</sup> Kennisplatform Integratie en Samenleving (2016). Herziening van de termen 'autochtoon' en 'allochtoon' is nodig: afschaffen, hernoemen of herdefiniëren?

van vijf codes, die gebaseerd zijn op een Belgisch onderzoek.<sup>66</sup> De codes staan in de onderstaande tabel beschreven. Iedere reactie is door twee onderzoekers gecodeerd om subjectiviteit bij het toekennen van de codes zoveel mogelijk uit te sluiten. De codes kunnen verwerkt worden tot een kwantitatief resultaat, waarbij inzicht wordt gegeven in de percentages per code. In paragraaf 1 van hoofdstuk VI worden de kwantitatieve resultaten beschreven.

Tabel 2 Codebeschrijvingen mystery calls

Codenummer	Beschrijving
1	De categorie "geen discriminatie" verwijst naar de makelaars die onmiddellijk weigerden mensen met een migratieachtergrond ('allochtonen') te discrimineren.
2	De tweede categorie "discriminatie" omvat alle makelaars die ermee instemden te discrimineren door mensen met een migratieachtergrond ('allochtonen') te weigeren of te ontmoedigen of door een lijst samen te stellen van huurkandidaten met alleen mensen zonder migratieachtergrond.
3	De derde categorie "geen antwoord" omvat de makelaars 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 makelaars die voorstelden huurders te selecteren op basis van andere niet-etnische criteria (taalvaardigheid, gepercipieerd fatsoen) die echter een negatieve impact kunnen hebben op etnische minderheden.
5	De laatste categorie "aanbieding" verwijst naar de makelaars die voorstelden om een lijst van huurkandidaten samen te stellen waaruit de eigenaar vervolgens een geschikte huurder zou kunnen selecteren. Deze makelaars weigerden echter een lijst met alleen mensen zonder migratieachtergrond ('autochtonen') samen te stellen, maar door een lijst samen te stellen vergemakkelijken ze de mogelijke discriminatie door de eigenaar in de laatste fase van het verhuurproces.

## 5. Kwalitatieve analyse

De gesprekken zijn daarnaast kwalitatief geanalyseerd. Hiervoor zijn labels toegekend aan de transcripten die verder gaan dan de codering uit bovenstaande tabel. Door toekenning van deze labels zijn bepaalde patronen waarneembaar geworden in de antwoorden die makelaars tijdens de gesprekken hebben gegeven. In paragraaf 3 van het volgende hoofdstuk worden de kwalitatieve resultaten beschreven.

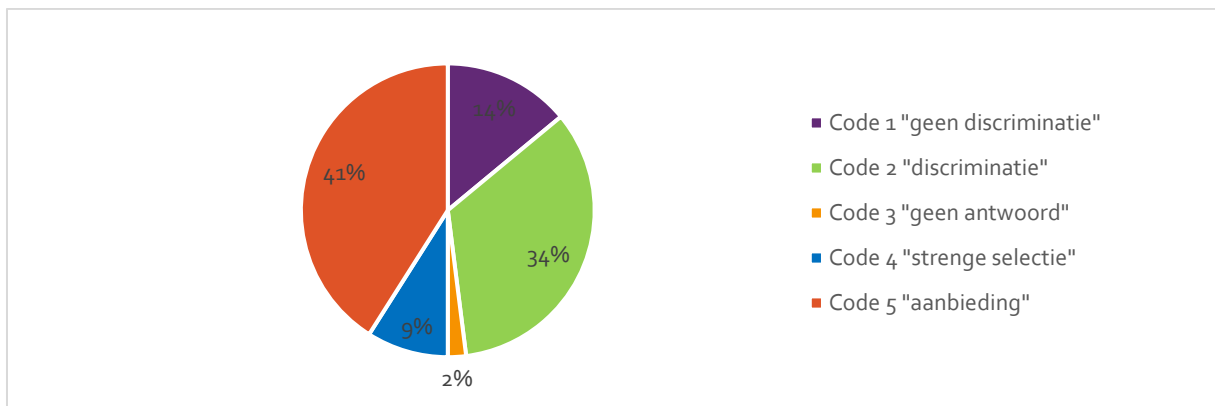
<sup>66</sup> Deze codes zijn opgesteld door Verstaete, J. en Verhaeghe, P.P. (2019). Ethnic discrimination upon request? Real estate agents' strategies for discriminatory questions of clients. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35: 703–721(2020)

## VI. Mystery calls: resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van de gesprekken met makelaars, waarbij een acteur zich heeft voorgedaan als verhuurder die een woning wil verhuren en hierbij een discriminerende voorwaarde stelt. Het hoofdstuk geeft een overzicht van de kwantitatieve resultaten, waarin in percentages weergegeven wordt op welke manier de makelaars reageerden op het discriminerende verzoek. Daarnaast biedt het hoofdstuk een beschrijving van de kwalitatieve analyse, waarbij inzicht geboden wordt in de manier waarop de gebelde makelaars omgaan met discriminerende verzoeken.

### 1. Resultaten in aantallen en percentages

De onderstaande cirkeldiagram laat op basis van 105 geslaagde mystery calls zien in hoeverre makelaars bereid waren om mee te werken aan het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder. Van alle telefoongesprekken waren er slechts 15 makelaars die duidelijk aangaven niet mee te werken aan een dergelijk verzoek (code 1), dit komt neer op 14% van de gebelde makelaars. Veruit de meeste makelaars keurden het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder niet (duidelijk) af. In meer dan een derde van de gevallen stemde de makelaar ermee in om onderscheid te maken bij de selectie van huurders (code 2). De meeste makelaars (41%) gaven aan niet zelf deze selectie te maken, maar de keuze over te laten aan de verhuurder (code 5). In 9% van de gesprekken gaf de makelaar aan te selecteren op basis van andere criteria die mensen indirect kunnen uitsluiten (code 4). Twee makelaars gaven aan deze zaken niet over de telefoon te bespreken of moesten hiervoor overleggen met een collega of leidinggevende (code 3).



Figuur 2. Resultaten mystery calls in procenten

De resultaten komen voor een groot deel overeen met eerder onderzoek. In de onderzoeken van *De Groene Amsterdammer* en Academie van de Stad (Utrecht) werden weliswaar andere codes gebruikt om de meewerkende antwoorden van de makelaars te categoriseren, de codering 'niet meewerken aan discriminatie' kan wel vergeleken worden. Dit gaat respectievelijk om 8% in *De Groene Amsterdammer* en 5,3% in het onderzoek van Academie van de Stad.<sup>67,68</sup> In het onderzoek van RIGO

<sup>67</sup> Elibol, R. en Tielbeke, J. Onderzoek discriminatie op de woningmarkt: Rachid is ook gewoon een nette jongen. *De Groene Amsterdammer*. 28 maart 2018.

<sup>68</sup> Gielkens, D. en Wegkamp, F. (2019) Onderzoeksrapport: Discriminatie op de Utrechtse woningmarkt. Utrecht: Academie van de Stad & Gemeente Utrecht.



over Amsterdamse makelaars was twee derde van de verhuurmakelaars niet bereid om mee te werken.<sup>69</sup> Echter, onder deze categorie vielen ook makelaars die aangaven dat de uiteindelijke beslissing voor een huurder door de verhuurder gemaakt wordt. In dit onderzoek vallen deze makelaars onder code 5. Volgens de RIGO-onderzoekers ging dit om een meerderheid van deze makelaars. Opvallend is ook de vergelijking met België. Verstraete en Verhaeghe beschrijven dat het percentage makelaars dat niet meegaat met een discriminerend verzoek (code 1) in meerdere onderzoeken rond de 14% zit.

## 2. Resultaten makelaars die bij de correspondentietesten getest zijn

Bij de selectie van makelaars voor de mystery calls is gekeken naar de resultaten van de correspondentietesten (zie paragraaf 3 van hoofdstuk V). Alle makelaars die twee keer of vaker de controlepersoon wel uitnodigden en de testpersoon niet, zijn allen opgenomen in de bellijst voor de mystery calls. Dit resulteerde uiteindelijk in dertien geslaagde telefonische contactmomenten met makelaars die in de correspondentietesten naar boven kwamen. We vroegen ons af of makelaars die in de correspondentietesten meerdere keren de testpersoon benadeelden, vaker geneigd zijn om in te gaan op een discriminerend verzoek. Als aanvullende analyse hebben we daarom de resultaten van de mystery calls van de makelaars die twee keer of meer de testpersoon benadeelden, vergeleken met resultaten van de overige makelaars.

Van de dertien makelaars waren er drie waarbij code 1 is toegekend; makelaars die dus niet wilden meewerken aan discriminatie. Het zou kunnen dat het bij deze makelaars om toevallige ongelijke behandeling ging. Ook is het mogelijk dat deze makelaars onbewust discrimineren of dat de mystery call door een andere medewerker is behandeld dan de correspondentietest. Van de overige tien makelaars waren twee makelaars bereid mee te werken (code 2); was er één makelaar die deze zaken niet over de telefoon wilde bespreken (code 3); gaven drie makelaars aan middels een strenge selectie te werken die bepaalde groepen daarmee bewust en onbewust uitsluit (code 4); en waren er drie makelaars die zeiden dat de uiteindelijke keuze door de verhuurder gemaakt wordt (code 5). De scores van de makelaars die uit de correspondentietesten naar boven kwamen - vanwege twee of meer keer een verschillende behandeling in het nadeel van de testpersoon - lopen dus erg uiteen. Omdat het aantal geslaagde mystery calls van dertien erg laag is in deze groep makelaars kunnen er over de resultaten geen generaliserende uitspraken worden gedaan. Er zijn geen aanwijzingen gevonden dat makelaars die twee keer of vaker onderscheid hebben gemaakt ten nadele van de testpersonen in de correspondentietesten, vaker ingaan op een discriminerend verzoek.

## 3. Resultaten uit kwalitatieve analyse

In deze paragraaf gaan we dieper in op de antwoorden van de makelaars en beschrijven we de resultaten zoals deze naar voren komen vanuit de kwalitatieve analyse. Er is hierbij getracht om zo veel mogelijk de bewoordingen van de makelaars weer te geven.

---

<sup>69</sup> Kromhout, S., Wittkämper, L. en Cozijnsen, E. (2020). Rapport: Discriminatie op de Amsterdamse woningmarkt. Praktijktesten in de particuliere huursector. Amsterdam: RIGO.

### Niet selecteren op 'allochtonen'

Vijftien makelaars waren niet bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder tijdens het telefoongesprek (code 1). Tijdens deze gesprekken waren er zes makelaars die het woord discriminatie in de mond namen als reactie op de vraag van de verhuurder. Een van hen gaf daarbij nadrukkelijk aan niet samen te werken met een verhuurder die een dergelijke discriminerende eis stelt. Daarnaast waren er makelaars die erop wezen niemand uit te sluiten; dat iedereen een gelijke kans verdient; niet te screenen op iemands etniciteit; of niet te selecteren op 'allochtonen'. Veel makelaars proberen na dit antwoord alsnog het vertrouwen van de verhuurder te winnen door hun screeningswijze toe te lichten om tot een "goede huurder" te komen. Een aantal keer benadrukken makelaars dat er in alle groepen "goede en slechte huurders" zijn of dat onder mensen van Nederlandse origine zich ook "slechte huurders" bevinden.

### "Uw wensen"

Meer dan een derde van de makelaars is bereid om mee te werken met het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder (code 2). Makelaars geven dan bijvoorbeeld aan dat de klant bepaalt en dat zij dus rekening houden met de wensen van de verhuurder. Makelaars geven in deze gevallen bijvoorbeeld als antwoord: *"Ja tuurlijk, dat is uw keuze. Wij werken voor een verhuurder, dus voor u"* of *"Dat zijn natuurlijk wensen die u allemaal kenbaar kunt maken bij ons."*

Zestien makelaars laten blijken dat zij zich bewust zijn van het feit dat meewerken aan deze vraag verboden is of dat het "formeel" of "officieel" niet mag. Dit bewustzijn blijkt enerzijds uit het gegeven dat makelaars letterlijk refereren aan discriminatie. Zo geeft een makelaar aan: *"Bij de wet is het niet toegestaan om onderscheid te maken, maar we kunnen natuurlijk wel rekening houden met de aanvragen die op ons afkomen."* Anderzijds uit dit bewustzijn zich in opmerkingen over het openlijk communiceren van discriminerende selectiecriteria: *"Dat kunnen we natuurlijk niet openbaar communiceren, laat ik het zo zeggen, want dan worden we uitgemaakt voor discriminatie."*

Het feit dat discriminatie of onderscheid maken op grond van herkomst niet mag, weerhoudt deze makelaars er niet van om in te gaan op het verzoek. Zo geeft een makelaar aan *"onofficieel"* wel rekening te kunnen houden met de voorkeuren van een verhuurder. Een andere makelaar geeft aan niet te selecteren *"aan de hand van letterlijke discriminatie"*, maar vervolgt zijn gesprek met *"...ik weet wel wat u zoekt. Laten we het maar zo in het midden houden."* Deze makelaars zijn zich dus bewust van het feit dat het verzoek discriminerend is, maar zijn alsnog bereid om hieraan mee te werken. Tot een praktisch probleem hoeft dat volgens één van de makelaars niet te leiden, want dat kan wel *"redelijk netjes"* opgelost worden. In plaats van de woningzoekende de reden te melden voor afwijzing, zegt een makelaar kortweg *"helaas bent u niet geselecteerd."* Op deze manier weten makelaars de discriminatie te vermommen.

### "Dat kunnen we niet, maar u kiest"

Het grootste percentage van de gebelde makelaars ging niet direct in op het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder, maar stelde voor dat de verhuurder zelf beslissend is in de uiteindelijke keuze voor een huurder (code 5). Deze makelaars gaven aan zelf de keuze voor de huurder niet te maken, maar dat zij de lijst met (alle) geïnteresseerden voorleggen aan de verhuurder. De makelaar werkt op basis van de wensen van haar/zijn klant en geeft daarbij uitleg aan de verhuurder hoe zij of hij dit resultaat kan bereiken. Deze makelaars handelen dus zelf niet discriminerend, maar maken de

discriminatie door de verhuurder wel mogelijk. Ter illustratie, deze makelaar antwoordt op het discriminerende verzoek van de fictieve verhuurder: *"Nee, dat kunnen we niet. [...] Maar u kiest. Dus als u dan denkt dat wil ik niet, dan gaan wij verder met zoeken."*

In sommige gevallen benadrukken de makelaars dat zij professioneel te werk gaan en de huurkandidaten goed screenen om tot een lijst kandidaten te komen. Hierdoor zijn de rotte appels al afgevallen en de verhuurder hoeft niet bang te zijn voor een slechte verhuring. Daarbij geven ze vervolgens wel aan dat de uiteindelijke keuze bij de verhuurder zelf ligt. Ter illustratie: *"...wij doen best een strenge selectie met huurders. [...] Het is uw woning en als u uiteindelijk zegt van: goh dit heb ik liever niet en dit heb ik liever wel. Dan gaan we gewoon een selectie maken waarmee, waar u wel mee verder wil gaan. Dat is volledig aan u."* Een andere makelaar benadrukt: *"je moet toch je huis verhuren aan wie je het wilt."* Deze makelaars proberen tijdens de gesprekken de discriminerende eis om te buigen, maar slagen er niet geheel in om de verhuurder te overtuigen dat discriminatie geen optie is. Het resultaat dat deze makelaars bereiken kan hierdoor (bewust of onbewust) hetzelfde zijn, namelijk het uitsluiten van mensen met een migratieachtergrond.

Onder de 43 makelaars die gecodeerd zijn met code 5, laten 14 makelaars blijken dat ze zich bewust zijn van het feit dat het verzoek discriminatoir is. Makelaars zeggen dan bijvoorbeeld: *"Daar moet je wel mee oppassen in verband met discriminatie en dergelijke..."* of *"Wij zullen gewoon alle bezichtigingen doen, want wij mogen niet discrimineren"* of *"Wij zijn gebonden aan de wetgeving. Je mag niet discrimineren."* Er zijn ook makelaars die discriminerend handelen "niet prettig" vinden of vinden dat ze daarmee een "ethische grens" overschrijden. In deze gevallen zijn de makelaars zich ervan bewust dat zij zelf niet mogen discrimineren, maar tegelijkertijd maken ze de discriminatie door de verhuurder mogelijk. Op deze manier wordt de discriminerende daad losgekoppeld van de makelaar.

### 'Allochtoon', 'expat' of 'arbeidsmigrant'

Over het algemeen (codes 2 tot en met 5) blijkt uit de gesprekken dat makelaars onder het woord 'allochtoon' niet alleen Nederlanders met een migratieachtergrond scharen (of die als zodanig worden gezien), maar ook mensen die geen Nederlandse nationaliteit hebben en naar Nederland komen om te werken. Makelaars richten zich in die gevallen juist op deze niet-Nederlandse 'expats'. Deze makelaars prijzen hun doelgroep als zijnde hoogopgeleide, goedverdienende en voor een gerenommeerd internationaal bedrijf of universiteit werkende personen: *"Iemand met een aparte achternaam die in het [naam universiteit] werkt, dat zijn de besten."* Makelaars bevelen deze huurders aan vanwege de hoge prijs die ze bij deze huurders kunnen vragen. Ook zijn 'expats' interessant omdat zij niet altijd op de hoogte te zijn van huurbescherming en de garantie geven van tijdelijke verhuur wanneer er via een bedrijf verhuurd wordt. Wanneer verhuurders deze buitenlandse expats (of dit type 'allochtonen') bewust niet selecteren, worden er in de ogen van makelaars juist kansrijke huurders buitengesloten. Deze makelaars gaan daarom niet direct in op het discriminerende verzoek om geen 'allochtonen' te selecteren, maar weten de discriminerende eis enigszins te pareren door expats aan te prijzen.

Er zijn bovendien makelaars die een soort van hiërarchie hebben voor wat betreft de verschillen tussen expats. Zo beargumenteert een makelaar dat hij zich voor kan stellen dat de verhuurder liever niet verhuurt aan Indiërs vanwege het idee dat zij *"dusdanig veel koken dat dat een bepaalde aanslag heeft op mijn muren en op mijn keuken..."* Ook uit andere gesprekken is op te maken dat het makelaars

gaat om een bepaald type 'expat'. Personen die als 'arbeidsmigranten' aangemerkt worden, behoren ook niet onder de categorie 'expat'. Ter illustratie: *"Wij verhuren per definitie niet aan arbeidsmigranten. Die markt zitten we niet in. Dus als we het over expats hebben zijn het vaak Amerikanen, Engelsen die voor een bedrijf werken."* Een andere makelaar beschrijft wat precies het bezwaar is van het verhuren aan 'arbeidsmigranten': *"...dat zijn vaak Polen, Roemenen of Bulgaren en die hebben in de meeste gevallen ook wel wat liefde voor alcohol en wat problemen daar omheen."* Ten slotte zijn er makelaars die beweren sowieso niet te hoeven discrimineren, omdat zij in een zodanig segment van de woningmarkt opereren waar 'allochtonen' of 'ongewenste of kansarme migranten' gewoonweg de huurprijs niet kunnen betalen: *"die appartementen zijn zo duur, een Roemeen kan dat gewoon niet betalen als ik even heel kort door de bocht ga. Die gaat dat gewoon niet lappen, die gaat [naam deel van de stad] ergens wonen. In een kamer. En jij hebt gewoon een mooi appartement."*

#### 4. Conclusie

De resultaten van de 105 geslaagde mystery calls laten zien dat slechts 14% van de makelaars niet meewerkt aan een verzoek van een verhuurder om te discrimineren. De overige 86% werkt direct of indirect wel mee aan discriminatie. In een derde van de telefoongesprekken was de makelaar bereid om zelf rekening te houden met het verzoek en in 41% van de gevallen gaf de makelaar aan dat de uiteindelijke keuze bij de verhuurder zelf ligt, ongeacht wie de makelaar selecteert en hoe de makelaar zijn selectie maakt. Hiermee wordt de discriminerende daad echter niet verholpen en wordt hetzelfde resultaat bewerkstelligd: ongelijke behandeling van verschillende huurkandidaten. De resultaten laten bovendien zien dat, hoewel in totaal dertig makelaars bekend blijken te zijn met het feit dat discriminatie verboden is, minstens een derde toch aangeeft bereid te zijn mee te werken aan een discriminerend verzoek of uitleg te geven dat de verhuurder zelf een discriminerende keuze kan maken.

Wat bovendien opvalt in de telefoongesprekken is de voorkeur van sommige makelaars voor de kansrijke expat - de hoogopgeleide immigrant bij voorkeur afkomstig uit een westers land. Het blijkt een zeer gewilde groep om aan te verhuren. Niet alleen is bij deze groep een hoge huur te innen, ook wordt bij deze groep meer garantie gegeven op tijdelijkheid en is er minder vrees voor een gang naar de huurcommissie. Daarnaast wordt een bepaald 'gepercipieerd fatsoen' aan deze groep toegeschreven, wat hen tot 'goede huurders' maakt. Laagopgeleide 'arbeidsmigranten' zijn over het algemeen een wat minder gewilde groep om woningen aan te verhuren. Bij deze groep immigranten worden hogere risico's ingeschat, op basis van vooroordelen en stereotypen die over deze mensen bestaan en wat hen tot minder 'goede huurder' maakt.

## VII. Conclusie

Voor deze monitor onderzochten we discriminatie bij woningverhuur in Nederland aan de hand van correspondentietesten en mystery calls. De resultaten van ruim 3.000 correspondentietesten tonen aan dat er in Nederland sprake is van discriminatie op grond van etnische achtergrond in de eerste fase van het verhuurproces van woningen. Op het niveau van heel Nederland hebben personen met een Pools en Marokkaans klinkende mannaam significant minder kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtigingsmoment voor een huurwoning dan personen met een Nederlands klinkende mannaam. Ook personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam hebben minder kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging dan personen met een Nederlands klinkende vrouwennaam, al is dit verschil iets minder sterk dan bij de mannelijke profielen. Voor alle drie de geteste profielen van etnische achtergrond geldt dat discriminatie met name buiten de vier grootste steden speelt. Binnen de vier grootste gemeenten samen is er geen discriminatie in de eerste stap van het verhuurproces aangetoond. Dit wil niet zeggen dat er in geen van de vier grootste gemeenten discriminatie plaatsvindt. Aanvullende praktijktesten voor de vier afzonderlijke gemeenten zijn nodig om hier uitsluitel over te geven.

In het onderzoek is niet aangetoond dat er sprake is van systematische discriminatie jegens homoseksuele stellen in de eerste stap van het verhuurproces. Homoseksuele stellen worden niet vaker of minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging dan heteroseksuele stellen. Dit geldt zowel voor de G4 samen als voor buiten de G4.

Er zijn aanwijzingen dat discriminatie op grond van etnische achtergrond ook in latere fases van het verhuurproces voorkomt. Van de 105 makelaars die in het onderzoek gebeld zijn door een fictieve verhuurder die een discriminerend verzoek had, weigerde slechts 14% van de makelaars hierop in te gaan. De overige 86% werkte direct of indirect mee aan discriminatie of was niet bereid hier aan de telefoon antwoord op te geven. Makelaars zijn bereid om te selecteren op basis van iemands herkomst of laten de uiteindelijke keuze voor een huurder – met een al dan niet discriminerend resultaat – over aan de verhuurder zelf. Het is dan ook aannemelijk dat ongelijke behandeling ook na de bezichtiging(en) voorkomt, namelijk wanneer de verhuurder de uiteindelijke huurder selecteert.

In een groot aantal reacties op de correspondentietesten werd aan kandidaat-huurders gevraagd om extra informatie (zoals verklaring over inkomen en werkgever, profielschets, motivatie) zodat de makelaar deze kan voorleggen aan de verhuurder, alvorens mensen worden uitgenodigd. Niet alleen heeft de Autoriteit Persoonsgegevens gesteld dat deze informatie niet opgevraagd mag worden vóór een bezichtigingsmoment, ook is veel van deze informatie niet relevant om te bepalen of iemand een betrouwbare huurder is. Bovendien kan op deze wijze geselecteerd worden (door verhuurder en makelaar) op basis van bewuste of onbewuste vooroordelen.

Uit de mystery calls blijkt bovendien dat minstens een derde van de makelaars zich ervan bewust is dat het verzoek discriminatoir is, maar toch bereid is om direct of indirect mee te werken aan deze vorm van discriminatie. De makelaars die aangeven zelf geen selectie te kunnen of mogen maken op grond van etnische achtergrond en de keuze hiervoor overlaten aan de verhuurder zelf, weten niet altijd goed de discriminerende eis om te buigen naar een niet-discriminerende selectiecriteria of lijken er geen probleem mee te hebben dat de verhuurder een op discriminatie gebaseerde keuze

maakt. Hierdoor wordt discriminatie alsnog (bewust of onbewust) gefaciliteerd. Dat twee derde van de makelaars niet benoemde dat het verzoek discriminatoir is, kan er mogelijk op duiden dat zij zich niet bewust zijn van het discriminerende karakter van het verzoek. In dat geval hebben zij beperkte kennis over anti-discriminatiewetgeving. Zij zijn misschien niet allemaal bekend met het feit dat makelaars én verhuurders nooit onderscheid mogen maken op grond van afkomst, etnische achtergrond of huidskleur.

## Bijlage 1 Codering bij correspondentietesten

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

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



## Bijlage 2 Script fictieve verhuurder

TESTER: Goiedag, u spreekt met <voornaam + achternaam>. Ik heb een appartement in <buurt>, maar ga binnenkort verhuizen naar het huis van mijn nieuwe vriend. Ik zou mijn appartement daarom graag verhuren. Het gaat om een appartement met twee slaapkamers en ik dacht aan een huurprijs van <huurprijs> euro per maand. Ik weet echter weinig van de huurwetgeving af en zou daarom met een makelaar willen werken. Ik vraag me wel af hoeveel zo iets kost en hoe jullie te werk gaan. Ik bel daarom om wat vrijblijvende informatie in te winnen.

MAKELAAR: *Antwoord gegeven door de makelaar.*

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

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

MAKELAAR: *Antwoord gegeven door de makelaar.*

TESTER: Oké, bedankt voor de informatie. Het is nu allemaal veel duidelijker voor me. Ik ga alles nog even laten bezinken en ik laat nog iets weten als ik met jullie wil samenwerken.