

Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Rotterdam

Marlinda van der Hoff, Arwen Hoogenbosch, Marte Sikkema



Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Rotterdam

Auteurs

Marlinda van der Hoff

Arwen Hoogenbosch

Marte Sikkema

Utrecht, september 2022



Inhoud

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
2 Discriminatie bij woningverhuur: achtergrond	9
2.1. Wat is discriminatie bij woningverhuur?	9
2.2. De oorzaken van discriminatie bij woningverhuur	9
2.3. De context van woningverhuur in Rotterdam	10
2.4. De aanpak van discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam	11
2.5. Het onderzoeken van discriminatie bij woningverhuur	12
3 Onderzoeksopzet	14
3.1. Correspondentietesten	14
3.2. Mystery calls	17
4 Resultaten correspondentietesten	20
4.1. Algemene bevindingen	21
4.2. Netto-discriminatiegraad	22
4.3. Uitnodigingskansen	25
4.4. Reflectie: krapte op de woningmarkt, uitnodigingskansen en discriminatie	28
4.5. Verzoek om meer informatie	29
5 Resultaten mystery calls	30
5.1. Kwantitatieve analyse	30
5.2. Kwalitatieve analyse	31
6 Conclusies en aanknopingspunten voor vervolg	34
Bijlage 1 Tekstbericht voorbeelden	38
Bijlage 2 Codenummers correspondentietesten	39
Bijlage 3 Gespreksleidraad mystery calls	40

Samenvatting

Aanleiding

De gemeente Rotterdam zet zich in tegen discriminatie op verschillende terreinen, waaronder de woningmarkt. In de zomer van 2022 werden de landelijke resultaten gepresenteerd van de tweede monitor discriminatie bij woningverhuur. Net als bij de eerste landelijke monitor, heeft de gemeente Rotterdam de onderzoekers van het landelijke onderzoek gevraagd om een aanvulling van de landelijke resultaten, zodat er uitspraken gedaan kunnen worden over discriminatie bij woningverhuur specifiek binnen de gemeente Rotterdam.

Onderzoeksopzet

Om zicht te krijgen op discriminatie bij woningverhuur, hebben we twee methoden ingezet: correspondentietesten en mystery calls.

We hebben in de periode van oktober 2021 tot en met april 2022 correspondentietesten uitgevoerd om te onderzoeken in welke mate personen met een Marokkaans klinkende naam of een (Afro-)Caribisch klinkende naam ongelijk worden behandeld, ten opzichte van personen met een Nederlands klinkende naam, als het gaat om uitgenodigd worden voor een bezichtigingsmoment van een huurwoning. Bij correspondentietesten wordt er veelvuldig met twee quasi-identieke profielen op advertenties van huurwoningen gereageerd. Door alle reacties te analyseren en onderling te vergelijken, onderzochten we in hoeverre iemands veronderstelde etnische achtergrond van invloed is op diens kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging – en dus in hoeverre er sprake is van een systematisch patroon van ongelijke behandeling.

Bij mystery calls belt een persoon eenmalig naar een dienstverlenende organisatie (in het geval van dit onderzoek een woningbemiddelaar) waarbij deze persoon zich voordoet als een potentiële klant (een verhuurder). Tijdens de call toetst de fictieve verhuurder of de bemiddelaar ingaat op een discriminerend verzoek. Door deze calls op grote schaal uit te voeren, onderzochten we in hoeverre bemiddelaars structureel bereid zijn om discriminerend te handelen op basis van het verzoek van een klant. De mystery calls zijn uitgevoerd in de periode februari tot en met april 2022.

Resultaten correspondentietesten

De resultaten voor het profiel Marokkaans klinkende naam zijn gebaseerd op 245 geslaagde testen; voor het profiel (Afro-)Caribisch klinkende naam zijn er 244 geslaagde testen uitgevoerd. Het verhuuraanbod in de 489 testen is afkomstig van in totaal 188 unieke aanbieders. Bij beide profielen geldt nagenoeg een 50-50 verhouding tussen mannennamen en vrouwennamen.

Minder kansen op uitnodiging voor een bezichtiging voor profielen met een Marokkaans klinkende mannennaam

De resultaten geven aanleiding om te stellen dat er in Rotterdam sprake is van discriminatie bij kandidaat-huurders met een Marokkaans klinkende mannennaam. Personen met een Marokkaans klinkende mannennaam hebben een kleinere kans om te worden uitgenodigd voor een bezichtiging dan personen met een Nederlands klinkende mannennaam.

Dat kandidaat-huurders met een Marokkaans klinkende mannennaam systematisch benadeeld worden waar het gaat om de kans op een uitnodiging voor een bezichtiging, kan het gevolg zijn van veronderstelde (groeps)kwalificaties en waardeoordelen met betrekking tot de veronderstelde groepsidentiteit van mannen met een Marokkaanse achtergrond. Het is mogelijk dat Marokkaans

klinkende mannennamen negatieve associaties oproepen bij verhuurders of bemiddelaars en dat zij mannen met een Marokkaanse achtergrond, bewust of onbewust, als minder gewenst of meer risicovol beschouwen (en zodoende de voorkeur geven aan personen die buiten de veronderstelde groeps-identiteit vallen).

De kans op een uitnodiging voor een bezichtiging is niet lager voor profielen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam en met een (Afro-)Caribisch klinkende naam

Uit de resultaten van de correspondentietesten komt bij het profiel Marokkaans klinkende vrouwennaam en bij het profiel (Afro-)Caribisch klinkende naam geen lagere kans op een uitnodiging naar voren (in vergelijking met personen met een Nederlands klinkende naam). Bij deze profielen lijkt er, op basis van de correspondentietesten die we voor dit onderzoek hebben uitgevoerd, geen sprake te zijn van een benadeling. Bij de testen voor het profiel (Afro-)Caribisch klinkende namen geldt mogelijk dat deze namen niet 'als zodanig' worden herkend, en dat verhuurders bij dergelijke namen niet de link leggen met personen met een (Afro-)Caribische achtergrond.

Het is echter van belang te realiseren dat dit niet hoeft te betekenen dat deze groepen geen discriminatie kunnen ervaren. Mensen kunnen ook ná de eerste stap in het verhuurproces worden uitgesloten vanwege hun veronderstelde achtergrond of huidskleur. Op basis van dit onderzoek kunnen we hier geen uitspraken over doen.

Resultaten mystery calls

Voor dit onderzoek is bij 48 bemiddelaars die actief zijn binnen de gemeente Rotterdam, een mystery call uitgevoerd. Uit de resultaten blijkt dat, van het totaal van 48 gebelde bemiddelaars, ongeveer 20 procent weigert om op het discriminerende verzoek in te gaan. De overige 80 procent werkt direct of

indirect mee aan discriminatie, bijvoorbeeld door de verhuurder de ruimte te geven om te selecteren op basis van criteria die mensen direct of indirect kunnen uitsluiten. Dit is opvallend omdat ongeveer 40 procent – 19 van de 48 bemiddelaars – in het gesprek (expliciet) benoemt dat de (fictieve) verhuurder een discriminerend verzoek heeft. Ook andere bemiddelaars die dit niet hebben benoemd, kunnen zich hiervan bewust zijn. Ondanks dit bewustzijn en het besef dat discriminatie op grond van etniciteit wettelijk verboden is, is een deel van de bemiddelaars echter bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek. Zo geven sommige bemiddelaars in het gesprek aan dat ze hier wel 'voorzichtig' mee moeten omgaan of dat ze de instemming met het verzoek 'nergens gaan opschrijven'.

Subjectieve criteria bij selectie huurders

Verder komt het voor dat bemiddelaars het discriminerende verzoek normaliseren of bagatelliseren. Hierbij wordt in sommige gesprekken een parallel getrokken tussen uitsluiting op grond van etniciteit en andere (toegestane) selectiecriteria, bijvoorbeeld met betrekking tot roken of huisdieren. Daarnaast benadrukt een deel van de bemiddelaars dat de verhuurder uiteindelijk de keuze voor een huurder maakt. Sommige bemiddelaars vertellen over 'subjectieve' criteria voor het selecteren van een huurkandidaat, bijvoorbeeld door zich te richten op 'nette' huurders die zich 'goed presenteren'. Ook zaken als het hebben van een 'goed gevoel' of 'klik' of het 'zien van iemands gezicht' tijdens een bezichtiging, worden in de gesprekken genoemd. Dergelijke criteria kunnen mensen met een bepaalde achtergrond indirect uitsluiten, namelijk doordat (onbewuste) voorkeuren en vooroordelen van de bemiddelaar en de verhuurder een rol kunnen spelen. Op deze wijze kunnen mensen met een bepaalde (veronderstelde) herkomst dus soms wél uitgenodigd worden voor een bezichtiging van een huurwoning, maar kunnen zij ná de bezichtiging alsnog afvallen in verband met hun (veronderstelde) herkomst.

Concluderend

De bevindingen laten zien dat discriminatie bij woningverhuur een hardnekkig probleem is. Ondanks het bewustzijn en het besef dat discriminatie op grond van etniciteit wettelijk verboden is bij woningverhuur, werkt het merendeel van de woningbemiddelaars in Rotterdam direct of indirect mee aan discriminatie, bijvoorbeeld door de verhuurder de ruimte te geven om te selecteren op basis van subjectieve oordeelsvorming. Daarnaast constateren we dat er sprake is van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende mannaam; zij hebben een kleinere kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging in vergelijking met personen met een Nederlands klinkende mannaam. In hoeverre er (ook) sprake van discriminatie op grond van etniciteit (of op andere gronden) tijdens de bezichtigingsfase, wanneer de verhuurder de definitieve keuze voor een huurder maakt, kan binnen dit onderzoek niet worden bepaald.

Aanknopingspunten voor de vervolgaanpak van discriminatie bij woningverhuur

De gemeente Rotterdam heeft in de afgelopen jaren veel inzet gepleegd op het thema goed verhuurderschap en het tegengaan van misstanden op de verhuurmarkt, waarvan het tegengaan van discriminatie onderdeel uitmaakt, en gaat hier in de komende jaren mee door. Vanuit het onderhavige onderzoek bieden wij een drietal aanknopingspunten voor deze aanpak.

Bewustwording onder bemiddelaars

De resultaten van het onderzoek bieden een directe aanleiding om bemiddelaars bewust te maken van het onderwerp discriminatie. Belangrijk is daarbij om, naast het aanspreken van bemiddelaars, hen ook van goede informatie te voorzien over wat wel en niet mag bij woningverhuur (zoals welke informatie opgevraagd mag worden en het juridische kader), hoe om te gaan met

een discriminerend verzoek van een verhuurder en over hoe een objectief en eerlijk verhuurproces in te richten én voor te stellen aan een klant.

Bewustwording onder verhuurders

De bewustwording over discriminatie kan ook onder verhuurders verbeterd worden. Met name grote verhuurders, zoals corporaties of fondsen, kunnen op gelijke wijze als bemiddelaars aangesproken worden. Hierbij kan extra de nadruk liggen op hun maatschappelijke opgave om ervoor te zorgen dat iedereen gelijke kansen heeft op particuliere vrije sector huurwoningen. Om de groep kleine verhuurders, die het grootste aandeel huurwoningen bezit, te bereiken, hebben bemiddelaars een cruciale rol als intermediair die het goede voorbeeld stelt. Bemiddelaars moeten in staat worden gesteld om verhuurders van de juiste informatie te voorzien. Daarnaast is het van belang om samen met bemiddelaars een plan op te stellen dat, bij een weigering van een klant vanwege discriminatie, de verhuurder niet bij een andere bemiddelaar wél diens discriminerende eis kan doorzetten.

Stimuleren eerlijk verhuurproces

Bewustwording van discriminatie kan met name de onbewuste en niet bedoelde discriminatie verminderen. Echter, er zijn ook mensen die bewust en bedoeld discrimineren. Het is daarom van belang dat er wordt ingezet op het maken van een transparant en objectief verhuursysteem en bemiddelaars en verhuurders te verplichten om een dergelijk systeem te gebruiken. Een dergelijk systeem kan ervoor zorgen dat de keuze voor personen om uit te nodigen voor een bezichtiging, en de definitieve keuze voor een huurder, geheel op vooraf gestelde objectieve voorwaarden geschiedt. Daarnaast kan verkend worden op welke manier een dergelijk systeem discriminatie in het hele verhuurproces kan monitoren, zodat er daadwerkelijk gelijke kansen zijn voor iedereen en de monitoring niet beperkt wordt door het onderzoeken van uitnodigingskansen.

1 Inleiding

‘Wie in Rotterdam woont is een Rotterdammer en hoort erbij’, zo staat beschreven in het recent gepresenteerde coalitieakkoord.¹ Rotterdam blijft ook met deze nieuwe coalitie sterk inzetten op het tegengaan van discriminatie op verschillende terreinen, waaronder het terrein van de huurwoningmarkt.

Onderzoeken naar discriminatie bij woningverhuur

In de zomer van 2022 verscheen de tweede landelijke monitor discriminatie bij woningverhuur.² In deze landelijke monitor is te lezen dat mensen met een niet-Nederlands klinkende naam structureel te maken krijgen met discriminatie bij het krijgen van een uitnodiging voor een bezichtiging van een huurwoning. De resultaten van deze tweede monitor geven zelfs een sterker beeld hiervan weer dan de eerste monitor uit 2021.³ Ook laat de tweede monitor wederom zien dat een groot deel van de woningbemiddelaars bereid is om mensen uit te sluiten wanneer een verhuurder daar om vraagt.

Net als vorig jaar (in 2021) heeft de gemeente Rotterdam ook dit jaar de wens om een aanvullend onderzoek te doen op basis van de landelijke monitor, maar dan specifiek voor Rotterdam. In 2021 voerde bureau RADAR aanvullende

correspondentietesten en mystery calls uit in Rotterdam.⁴ Uit de analyse van de correspondentietesten kwamen toen geen significante resultaten naar voren; personen met een Marokkaans klinkende of Chinees klinkende mannennaam hebben, in vergelijking met personen met een Nederlands klinkende mannennaam, niet structureel minder kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging van een huurwoning. Deze resultaten zijn in lijn met de landelijke resultaten uit 2021 en 2022, waaruit blijkt dat discriminatie met name buiten de vier grootste steden van Nederland plaatsvindt.

Voor het aanvullende onderzoek heeft de gemeente Rotterdam dit maal het Verwey-Jonker Instituut benaderd, dat tevens het landelijke onderzoek heeft uitgevoerd. In het rapport dat voor u ligt, worden de resultaten gepresenteerd van deze tweede gemeentelijke monitor voor Rotterdam. In dit rapport presenteren we de resultaten die uit de correspondentietesten en mystery calls zijn verkregen. Deze resultaten verkregen we in de periode van oktober 2021 tot en met april 2022.

Leeswijzer

Het onderzoek dat we presenteren met dit rapport bestaat uit twee deelonderzoeken. Het eerste deelonderzoek betreft de correspondentietesten, waarin we objectief meten wat de kansen zijn op een uitnodiging voor mensen met verschillend klinkende namen (Marokkaans, (Afro-)Caribisch of Nederlands). Het tweede deelonderzoek geeft aan de hand van mystery calls weer in hoeverre woningbemiddelaars bereid zijn om mee te bewegen met een discriminerend verzoek van een fictieve verhuurder. Het rapport hebben we opgedeeld in zes

1 Coalitieakkoord 2022 - 2026 Rotterdam

2 Hoogenbosch, A., Tierolf, B., Sikkema, M. en Mesic, A. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

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

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

hoofdstukken. Na deze inleiding volgt er in hoofdstuk 2 een achtergrondhoofdstuk over het onderwerp discriminatie bij woningverhuur. We gaan in op het fenomeen discriminatie op dit terrein, de context van de Rotterdamse woningmarkt en op welke manieren de gemeente Rotterdam zich inzet tegen discriminatie bij woningverhuur. Ook beschrijven we in dit hoofdstuk de twee ingezette methoden en welke ethische afwegingen deze methoden met zich meebrengen. In hoofdstuk 3 beschrijven we de aanpak van de twee deelonderzoeken. In hoofdstuk 4 beschrijven we de resultaten van de correspondentietesten en in hoofdstuk 5 de resultaten van de mystery calls. In hoofdstuk 6 sluiten we het rapport af met een conclusie.

2 Discriminatie bij woningverhuur: achtergrond

In dit hoofdstuk gaan we kort inhoudelijk in op het onderwerp discriminatie bij woningverhuur. Hoe uit discriminatie zich op dit terrein? Welke basisoorzaken heeft deze uiting van discriminatie? En binnen welke context komt het tot uiting op de Rotterdamse woningmarkt? Ook gaan we in dit hoofdstuk in op de theorie achter de methoden van dit onderzoek: correspondentietesten en mystery calls.

2.1. Wat is discriminatie bij woningverhuur?

Discriminatie is het ongelijk behandelen van mensen of een groep mensen op basis van kenmerken die er in de situatie niet toe doen. Discriminatie kan zich voordoen op veel verschillende gronden. In artikel 1 van de Grondwet staat uitgewerkt welke gronden van discriminatie in Nederland verboden zijn. Artikel 1 is uitgewerkt in de wet Algemene wet gelijke behandeling (AWGB) en de Wet gelijke behandeling op grond van handicap en chronische ziekte (WGBH/CV). In deze wetten staat onder meer beschreven dat in het aanbieden van bepaalde goederen en diensten, waaronder het verhuren van een woning, er geen onderscheid gemaakt mag worden gemaakt op onder andere herkomst, geslacht (genderidentiteit), seksuele gerichtheid, fysieke beperking of nationaliteit.

Voor sommige gronden geldt echter dat, wanneer er een objectieve rechtvaardiging is, het in sommige gevallen wel toegestaan is om te discrimineren. Het gaat dan bijvoorbeeld om een aangepaste woning voor ouderen of mensen die slecht ter been zijn. Ook wanneer een woning een privé karakter heeft, is het mogelijk om onderscheid te maken, bijvoorbeeld wanneer een hospita de voorkeur geeft voor iemand van hetzelfde geslacht. Deze uitzonderingen op het discriminatieverbod gelden echter nooit voor onderscheid maken op iemands culturele achtergrond, herkomst of huidskleur (in juridische termen 'ras'). Onderscheid maken op 'ras' is altijd verboden.

Ook in het Strafrecht wordt het verbod op discriminatie beschreven. Het is strafbaar wanneer een persoon in de uitoefening van zijn/haar ambt, beroep of bedrijf mensen uitsluit vanwege onder meer hun culturele achtergrond of huidskleur ('ras'), godsdienst of seksuele gerichtheid. Dit geldt ook voor make-laars en verhuurbedrijven. Bij discriminatie bij woningverhuur is er volgens het Strafrecht sprake van een uitsluitingsdelict.

2.2. De oorzaken van discriminatie bij woningverhuur

Wanneer iemand gediscrimineerd wordt, wordt die beoordeeld op basis van veronderstelde kwalificaties of waardeoordelen die gegeven worden aan diens veronderstelde groepsidentiteit in plaats van diens persoonlijke kwalificaties. Deze groeps kwalificaties kunnen hun oorsprong hebben in stereotypes. Dit kan expliciet en met intentie plaatsvinden, maar in veel gevallen zijn groeps kwalificaties impliciet en onbewust. In het geval van woningverhuur kan een groeps kwalificatie bijvoorbeeld zijn dat kandidaat-huurders met een bepaalde achtergrond minder betrouwbare huurders zijn. Er wordt dan gedacht dat zij de huur niet (op tijd) betalen, de woning niet netjes houden, niet passen bij de buurt of te kruidig koken. Aan deze 'risicomijdende' discriminatie ligt in de

meeste gevallen risicobeperking ten grondslag.⁵ Een makelaar of verhuurder kiest voor de personen waarvan die denkt dat deze het minste risico vormen. Het kan dan zijn dat een verhuurder of makelaar afgaat op mensen bij wie die een 'goed onderbuikgevoel' heeft en 'leuk' of 'normaal' overkomen. In veel gevallen gaat het dan om mensen van wie wordt verondersteld dat zij tot een groep behoren waar positieve kwalificaties worden toebedeeld, of mensen die op veel vlakken overeenkomsten hebben met de verhuurder of makelaar. Het proces van verhuren laat veel ruimte over voor subjectieve oordeelvorming, wat ertoe kan leiden dat mensen met bepaalde kenmerken structureel buiten de boot vallen en geen huurwoning kunnen krijgen.⁶

2.3. De context van woningverhuur in Rotterdam

In de voorgaande paragraaf schrijven we dat discriminatie bij woningverhuur in veel gevallen voortkomt uit de risico-inschatting van verhuurders over kandidaat-huurders. Bij kandidaten van wie wordt verondersteld dat zij tot een bepaalde groep behoren waarover negatieve stereotypes bestaan, wordt het risico op een slechte verhuring hoger ingeschat dan kandidaten die niet tot deze groep worden gerekend en waarover juist positieve beelden zijn. Uit eerder onderzoek in Rotterdam weten we dat de risico's hoger worden ingeschat bij zogenaamde kleine particuliere verhuurders. Dat zijn natuurlijke personen of rechtspersonen die hun eigen vermogen aanwenden om een woning te kopen

voor verhuur. Zij lopen meer financieel risico bij een slecht uitgekakte verhuring in tegenstelling tot een grote, institutionele verhuurder die vaak over meer kapitaal bezit en een slechte verhuring financieel beter kan dragen.⁷

In Rotterdam wordt 21,4% van alle woningen verhuurd door een particuliere verhuurder.⁸ Er zijn geen Rotterdamse cijfers bekend over hoe de groep particuliere verhuurders er precies uitziet en hoe de verhuurportefeuilles onderling zijn verdeeld. Wel is bekend dat landelijk het grootste deel van de particuliere verhuurders één tot vijf woningen verhuurd (11% van de particuliere verhuurt één woning; 39% verhuurt twee tot vijf woningen).⁹ Ook weten we dat er in de afgelopen jaren een toename is geweest van zogenaamde 'buy-to-let' verhuurders in Rotterdam.^{10, 11}

Een andere contextfactor die relevant is voor het onderwerp discriminatie bij woningverhuur, is krapte. Uit onderzoek met betrekking tot de arbeidsmarkt weten we dat door krapte aan de kant van aanbod discriminatie kan toenemen.¹² Vanuit de tweede landelijke monitor (2022) kunnen we met voorzichtigheid concluderen dat deze hypothese ook bij woningverhuur aan de orde

5 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.

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

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

8 BAG – OBI, Woningvoorraad naar bezit, 2020, 2021. [Onderzoek010 - Ruimtelijke ordening, Wonen & Verkeer - Rotterdam](#)

9 Lennartz, C. Schilder, F. en Van der Staak, M. (2019). Particuliere verhuurders op de Nederlandse woningmarkt. Activiteiten, investeringsmotieven en beleggingsstrategieën. Achtergrondstudie. Den Haag: Planbureau voor de Leefomgeving.

10 Aalbers, M., Bosma, J., Fernandez, R. en Hochstenbach, C. (2018). Buy-to-let. Gewikt en gewogen. Leuven/Amsterdam: Katholieke Universiteit Leuven/Universiteit van Amsterdam.

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

12 Thurow, L.C. (1975). Generating inequality. New York: Basic Books.

is.¹³ Hoe minder beschikbare (en betaalbare) woningen en hoe meer woningzoekenden, des te groter de kans op discriminatie van mensen met niet-Nederlands klinkende namen. Ook in Rotterdam wordt er gesproken over een tekort aan (betaalbare) woningen; voor iedere huurwoning zijn er veel mensen zich aanmelden.¹⁴ Deze krapte kan dus een risico vormen op discriminatie.^{15, 16}

2.4. De aanpak van discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam

De gemeente Rotterdam heeft sinds 2018 het onderwerp discriminatie in de particuliere verhuursector hoog op de agenda staan. De gemeente heeft veel inzet gepleegd op het thema goed verhuurderschap en het tegengaan van misstanden op de verhuurmarkt, waarvan het tegengaan van discriminatie onderdeel uitmaakt.¹⁷ Binnen de pilot Goed verhuurderschap in Rotterdam worden activiteiten uitgevoerd en instrumenten ontwikkeld om discriminatie tegen te gaan.¹⁸ Antidiscriminatiebureau RADAR heeft in opdracht van de gemeente Rotterdam diverse onderzoeken en projecten uitgevoerd over

dit onderwerp.^{19, 20, 21} De gemeente Rotterdam voerde in 2021 de verhuurdersvergunning in voor verhuurders waar eerder sprake was van een misstand.²² Bovendien heeft de gemeente Rotterdam zich hard gemaakt voor aanvullende landelijke wet- en regelgeving op de woningmarkt.²³ Verder zet de gemeente Rotterdam in op kennisbevordering en bewustwording bij woningmarktpartijen, en is de gemeente in gesprek met verhuurders en makelaars over een eerlijk verhuurproces om objectieve selectie te bevorderen.²⁴ Bovendien investeert de gemeente grondig in het aanpakken van de context van woningverhuur waarbinnen deze misstanden plaatsvinden. Zo worden er woningen in het middensegment bijgebouwd en is er sinds dit jaar een zelfbewoningsplicht in sommige wijken om het kopen voor verhuur tegen te gaan en beleggers te ontmoedigen om een huis te verhuren.^{25, 26}

13 Hoogenbosch, A., Tierolf, B., Sikkema, M. en Mesic, A. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

14 Gemeente Rotterdam. Webpagina: [Meer huurhuizen voor middeninkomens | Rotterdam.nl](#) (geraadpleegd op 13 juni 2022)

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

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

17 Gemeente Rotterdam (2020). [Actieplan Goed Huren en Verhuren in Rotterdam](#). Gemeente Rotterdam, 13 oktober 2020.

18 Gemeente Rotterdam. Webpagina: [Pilot Goed verhuurderschap Rotterdam | Volkshuisvestingnederland.nl](#) (geraadpleegd op 13 juni 2022)

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

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

21 Dibbets, A., Jak, L. en Hoogenbosch, A. (2020). Discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam: een praktijktest. Rotterdam: RADAR.

22 Gemeente Rotterdam. Webpagina: [Verhuurdersvergunning | Rotterdam.nl](#). (geraadpleegd op 13 juni 2022)

23 Het wetsvoorstel is in juni 2022 naar de Kamer gestuurd. Zie webpagina Rijksoverheid: [Wetsvoorstel goed verhuurderschap naar de Tweede Kamer | Nieuwsbericht | Home | Volkshuisvesting Nederland](#) (geraadpleegd op 13 juni 2022)

24 Gemeente Rotterdam. Inspanning voor Ontspanning. Voortgangsrapportage juni 2022 Integratie & Samenleven.

25 Gemeente Rotterdam. Webpagina: [Meer huurhuizen voor middeninkomens | Rotterdam.nl](#) (geraadpleegd op 13 juni 2022)

26 Gemeente Rotterdam. Webpagina: [Opkoopbescherming voor woningen | Rotterdam.nl](#) (geraadpleegd op 13 juni 2022)

2.5. Het onderzoeken van discriminatie bij woningverhuur

Discriminatie is te onderzoeken op basis van ervaringen van discriminatie of objectieve discriminatie. De ervaringen van discriminatie kunnen bijvoorbeeld onderzocht worden aan de hand van meldingen die gedaan zijn bij een antidiscriminatiebureau, of door het afnemen van een vragenlijst onder mensen en hen te vragen naar het gevoel te zijn gediscrimineerd. Met deze onderzoeksmethoden wordt vaak de perceptie van discriminatie onderzocht; het gaat hierbij niet om vastgestelde discriminatie. Uit onderzoek van het SCP weten we dat ongeveer één op de drie mensen die een woning zoekt, denkt te maken te hebben gehad met discriminatie op basis van achtergrond of beperking.²⁷

In het onderzoeksrapport dat voor u ligt, doen we echter geen onderzoek naar percepties van discriminatie, maar meten we in hoeverre er feitelijk en objectief vast te stellen sprake is van discriminatie. Dit doen wij aan de hand van correspondentietesten. Ook onderzoeken we de intenties van woningbemiddelaars om te discrimineren met mystery calls.

Correspondentietesten

Correspondentietesten zijn een vorm van praktijktesten die schriftelijk worden uitgevoerd. Het is een experimentele methode waarbij gekeken wordt of verschillende quasi-identieke profielen gelijk worden behandeld. De profielen verschillen alleen van elkaar op de te onderzoeken discriminatiegrond. Voor dit onderzoek hebben we zogenaamde gepaarde testen uitgevoerd met steeds een 'testprofiel' en een 'controleprofiel'. Deze twee profielen verschillen alleen in de naam van elkaar. De testprofielen betreffen niet-Nederlands klinkende namen; de controleprofielen betreffen Nederlands klinkende namen. Door op

grote schaal deze testen uit te voeren, is het mogelijk om een systematisch patroon van ongelijke behandeling van het testprofiel vast te stellen.

Het vaststellen van discriminatie in het geval van een enkele aanbieder ligt ingewikkelder. Het kan namelijk zijn dat er sprake is van een toevallige en onbedoelde ongelijke behandeling in een individueel geval, bijvoorbeeld wanneer er een reactie van een profiel in de spaminbox is gekomen.

Een belangrijke kanttekening van het doen van correspondentietesten om discriminatie bij woningverhuur te onderzoeken, is dat we bij deze uitwerking van de methode alleen testen of iemand uitgenodigd wordt voor een bezichtigingsmoment. Dit is echter slechts één moment binnen het proces om te komen tot een nieuwe huurder. Discriminatie kan ook daarna, in de stappen na een bezichtigingsmoment, plaatsvinden.^{28, 29}

Mystery calls

Bij mystery calls wordt er gebeld met een dienstverlenende organisatie en wordt er tijdens het gesprek een discriminerend verzoek gedaan aan de dienstverlener. De bedoeling hiervan is het meten van de bereidheid om mee te werken aan het verzoek. Voor dit onderzoek hebben acteurs gebeld met woningbemiddelaars die opereren in Rotterdam. De acteurs deden zich hierbij voor als verhuurders die informatie wilden inwinnen om de verhuring uit te besteden aan een bemiddelaar.

²⁷ Andriessen, I., Hoegen Dijkhof, J., Van der Torre, A., Van den Berg, E., Pulles, I., Iedema, J. en De Voogd-Hamelink, M. (2020). *Ervaren Discriminatie in Nederland II*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

²⁸ Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2019). 'Normale verhuurders willen normale huurders'. Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: RADAR.

²⁹ Andriessen, I. en Wittebrood, K. (2021). *Discriminatie op de woningmarkt. Een praktijkgericht onderzoek naar de aanpak van discriminatie op de particuliere huurwoningmarkt*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Naast dat mystery calls inzicht bieden in de bereidheid om mee te gaan met discriminatie, geven de calls ook inzicht in de mate waarin bemiddelaars bekend zijn met het discriminatieverbod en in de strategieën die ingezet worden om te komen tot het resultaat waar de klant om vraagt.

Ook deze methode kent kanttekeningen. Met de methode wordt alleen de bereidheid om discriminerend te handelen onderzocht, en niet zozeer de daadwerkelijke discriminatie. Bij het bewegen met een klant kunnen ook andere zaken een rol spelen, zoals wie er op dat moment de telefoon opneemt en wat diens positie is binnen het bedrijf. Ook kan het zijn dat een bemiddelaar in het gesprek meebeweegt met de vraag om zijn gesprekspartner aan de andere kant van de lijn niet in verlegenheid te brengen, maar in werkelijkheid niet de intentie heeft om te discrimineren.

Ethische afwegingen

Bij het inzetten van beide methoden is het belangrijk om bepaalde ethische afwegingen in het achterhoofd te houden. Zo is er bij beide methoden geen sprake van 'informed consent'; de onderzochte subjecten zijn niet op de hoogte van het feit dat zij onderzocht worden. De wetenschappelijke standaard schrijft voor dat mensen die onderwerp zijn van onderzoek, altijd geïnformeerd moeten zijn. Echter, vanwege het belang van het kunnen onderzoeken van objectieve discriminatie op een betrouwbare en valide manier (waarbij de onderzochte subjecten hun gedrag niet aanpassen), is het belangrijk dat zij niet op de

hoogte zijn van het onderzoek.^{30, 31, 32, 33} Bovendien is er de afweging van de tijdsinvestering voor de onderzochte subjecten. Het kost namelijk tijd voor een bemiddelaar of verhuurder om een email te lezen en een telefoongesprek te voeren. Aan de andere kant stellen onderzoekers dat dit een kleine prijs is om te betalen om zoiets als discriminatie, wat van groot maatschappelijk belang is, te dienen.^{34, 35, 36}

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

31 Bovenkerk, F. (1992). A Manual for International Comparative Research on Discrimination on the Grounds of 'Race' and 'Ethnic origin'. Geneva: International Labour Organization.

32 Riach, P.A. en Rich, J. (2004). Deceptive field experiments of discrimination: Are they ethical? *Kyklos*, 57, pp: 457-470.

33 Zschrnt, E. (2016). Revisiting ethics in correspondence testing. Working paper series, nr. 8, NCCR On the Move.

34 Verstaete, J. en Verhaeghe, P.P. (2019). Ethnic discrimination upon request? Real estate agents' strategies for discriminatory questions of clients. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35, pp: 703-721.

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

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

3 Onderzoeksopzet

Voor deze gemeentelijke monitor maken we gebruik van data die we reeds hadden verzameld voor de tweede landelijke monitor discriminatie verhuurmarkt (2022)³⁷ – in dit geval data voor de gemeente Rotterdam – én data die we aanvullend hebben verzameld. In dit hoofdstuk beschrijven we de aanpak van de dataverzameling op basis van twee deelonderzoeken: correspondentietesten en mystery calls.

3.1. Correspondentietesten

Voor dit onderzoek hebben we gepaarde correspondentietesten ingezet. Dat wil zeggen dat we met twee quasi-identieke profielen reageren op advertenties van huurwoningen. De twee profielen – het testprofiel en het controleprofiel – verschillen alleen van elkaar op de te onderzoeken variabele. Vervolgens analyseren we de reactie die we terugkrijgen van de aanbieder van de huurwoning: wordt iemand wel of niet uitgenodigd voor een bezichtigingsmoment? Door dit veelvuldig te doen, onderzoeken we in hoeverre er sprake is van een systematisch patroon van ongelijke behandeling tussen het testprofiel en het controleprofiel.

3.1.1. Profielen

In deze gemeentelijke monitor onderzoeken we discriminatie op basis van etniciteit. We kijken naar de mate waarin personen met een Marokkaans klinkende naam of een (Afro-)Caribisch klinkende naam ongelijk worden behandeld als het gaat om uitgenodigd worden voor een bezichtigingsmoment van een huurwoning. De gekozen namen bij deze profielen zijn gebaseerd op veel voorkomende voor- en achternamen in Marokko, het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden, en Nederland.

In de landelijke monitor hebben we reeds gekeken naar de profielen Marokkaans klinkende mannaam en Marokkaans klinkende vrouwenam. De resultaten van testen bij advertenties voor huurwoningen in de gemeente Rotterdam, die we voor de landelijke monitor hebben uitgevoerd, nemen we mee in deze gemeentelijke monitor. Om meer data te verkrijgen, hebben we aanvullende testen uitgevoerd (voor huurwoningen in de gemeente Rotterdam).

In de analyses voor beide profielen – Marokkaans klinkende naam en (Afro-)Caribisch klinkende naam – kijken we naar mannennamen en vrouwenamen gezamenlijk. Bij de dataverzameling hebben we voor beide profielen gestreefd naar een gelijke man-vrouwverhouding (50-50).

3.1.2. Selectie van advertenties

Voorafgaand aan iedere ronde verzamelen en downloaden we door middel van een webscraping tool alle beschikbare woningadvertenties, die we transformeren naar een excelbestand. Net als we bij de landelijke monitor (2022) selecteerden we voor de aanvullende testen voor de gemeente Rotterdam alleen de woningadvertenties met een maximale huurprijs van € 1.600 per maand, met de status 'te huur'.

³⁷ Hoogenbosch, A., Tierolf, B., Sikkema, M. en Mesic, A. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Bij de testen in het kader van de landelijke monitor (2022) hebben we alleen woningadvertenties op het platform Pararius gebruikt. Bij de aanvullende testen hebben we ook woningadvertenties op andere platforms meegenomen. Zo zijn de resultaten representatiever voor de Rotterdamse situatie. Voor het totaal aantal correspondentietesten voor de gemeente Rotterdam – inclusief de testen die al bij de landelijke monitor (2022) zijn uitgevoerd – streven we naar de volgende verdeling van advertenties over de platforms: 60% Pararius, 15% Funda en 25% overige platforms (JAAP.NL, Kamernet en Huurda).

Nadat we de geschikte woningadvertenties selecteerden, verwijderden we alle dubbele aanbieders, zodat aanbieders slechts één keer per ronde zijn getest. De advertenties die over blijven, wijzen we willekeurig toe aan één gepaard testprofiel. Daarbij keken we ook naar het (van tevoren berekende) benodigde aantal testen per type profiel, per platform, per ronde. Indien er meer woningadvertenties over bleven dan het aantal benodigde testen, trokken we een aselechte steekproef. Dit is echter een enkele keer van toepassing geweest.

3.1.3. Uitvoering van de testen

De uitvoering van de testen verloopt bij het vervolgonderzoek hetzelfde als bij de landelijke monitor. Eerst reageren we met het testprofiel en ongeveer drie uur later reageren we op dezelfde advertentie met het controleprofiel. Een reactie betekent dat er wordt geklikt op de button op de advertentiepage, bedoeld om interesse te tonen in de woning en in een bezichtiging van die woning. Vervolgens wordt het formulier ingevuld met de profielinformatie. Het gaat dan om naam, emailadres, telefoonnummer en een kort tekstbericht waaruit de interesse voor een bezichtiging van de woning blijkt. Deze tekstberichten zijn verschillend tussen het testprofiel en het controleprofiel, maar nagenoeg identiek in lengte en taalgebruik. De tekstberichten zijn daarbij aselekt toegevoegd aan de verschillende profielen. In bijlage 1 zijn voorbeelden te vinden van de berichten die we hebben verstuurd. De tekstberichten sluiten altijd af met de volledige naam van het profiel, zodat de naam op drie verschillende plekken terugkomt: in het hokje met de naam, in het emailadres en in het bericht.

3.1.4. Aantal testen

Voor deze gemeentelijke monitor streefden we naar 250 testen per profiel, dus in totaal 500 testen.³⁸ Voor de landelijke monitor discriminatie woningverhuur (2022) zijn er 168 correspondentietesten uitgevoerd bij advertenties voor woningen in de gemeente Rotterdam, voor profiel Marokkaans klinkende mannennaam en Marokkaans klinkende vrouwen naam. Aanvullend hebben we in maart en april 2022 extra correspondentietesten uitgevoerd bij 353 advertenties, verspreid over vier testrondes. Dit levert een totaal op van 521 advertenties waarbij correspondentietesten zijn uitgevoerd. Het betrof in totaal iets minder unieke woningen (493) omdat sommige (28) advertenties in verschillende rondes meermaals (2 of 3 keer) zijn aangeschreven met een verschillend of eenzelfde profiel.

3.1.5. Verwerking van de reacties

De verwerking van de reacties verloopt bij het vervolgonderzoek hetzelfde als bij de landelijke monitor. Na het uitsturen verwerken we tot elf dagen na de testdag de reacties van aanbieders die per e-mail, sms of voicemail terugkomen. Alle reacties coderen we aan de hand van 11 codes (zie de codelijst in bijlage 2). Alle toegekende codes controleren we met vier ogen om fouten te voorkomen en subjectiviteit tegen te gaan.

³⁸ Dit aantal is in lijn met eerdere onderzoeken naar discriminatie op de verhuurmarkt op gemeentelijk niveau. Zie o.a.:

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

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

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

3.1.6. Analyse van de reacties

De analyse van de reacties verloopt bij het vervolgonderzoek hetzelfde als bij de landelijke monitor. Nadat alle reacties zijn verwerkt, analyseren we de resultaten gebruikmakend van een statistisch programma. We kijken voor alle geslaagde testen of er verschillen zijn in uitnodigingskansen tussen de test- en controleprofielen. Er zijn steeds vier combinaties mogelijk:

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

We berekenen per type profiel de *netto-discriminatiegraad*; dit is het percentage van de gevallen waarbij het testprofiel systematisch benadeeld wordt ten opzichte van het controleprofiel. Hierbij wordt er geen rekening gehouden met de situatie waarbij beide profielen geen reactie kregen, omdat we daar geen conclusies over (on)gelijke behandeling aan kunnen verbinden.³⁹ De netto-discriminatiegraad wordt berekend aan de hand van de formule:

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

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

Daarnaast kunnen we voor elk profiel – met testprofiel en controleprofiel apart – de *uitnodigingskansen* (of uitnodigingspercentage) berekenen. Dit is het aantal keren dat het profiel een uitnodiging ontvangt (reacties die gecodeerd zijn met codes 4, 5 of 6, zie bijlage 2), gedeeld door het totaal aantal testen dat bij dit profiel is uitgevoerd. Vervolgens kijken we – voor de profielen Marokkaans klinkende naam en (Afro-)Caribisch klinkende naam – met een paired samples proportions test (McNemar) of de uitnodigingskansen significant verschilt tussen het testprofiel en het controleprofiel.

Met betrekking tot de uitnodigingskansen doen we tevens een aantal aanvullende analyses, waarbij we een aantal uitsplitsingen maken zodat we nog meer te weten komen over discriminatie bij woningverhuur. Hierbij kijken we naar de volgende factoren:

- Geslacht: zijn er (significante) verschillen in uitnodigingskansen tussen mannen en vrouwen?
- Platform, huurprijs en woonoppervlakte van de betreffende huurwoning: in hoeverre hebben deze invloed op de uitnodigingskansen?

³⁹ Zie hierover de [aanbevelingen](#) van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) over hoe correspondentietesten uit te voeren.

Voor zowel de netto-discriminatiegraden als de uitnodigingskansen kijken we bovendien – waar dit mogelijk is – hoe de uitkomsten voor deze gemeentelijke monitor zich verhouden tot de uitkomsten van de tweede landelijke monitor discriminatie verhuurmarkt (2022).

Netto-discriminatiegraad en werkelijke discriminatie

Bij dit onderzoeksontwerp gaan we uit van het principe ‘wie het eerst komt, wie het eerst maalt’. We testen namelijk altijd eerst met het testprofiel en daarna met het controleprofiel. We gaan ervan uit dat het testprofiel meer kans heeft op een uitnodiging voor een bezichtigingsmoment dan het controleprofiel. Het kan namelijk zijn dat op het tijdstip van het reageren door het testprofiel, de woning nog beschikbaar is of dat er nog plek is op de lijst voor bezichtigingen. Dat kan veranderd zijn wanneer ongeveer 3 uur later het controleprofiel reageert, dan kan de lijst vol zitten. Dit principe lijkt te passen bij de dynamiek van de huurwoningmarkt, die zich kenmerkt door krapte en waar woningen slechts voor korte duur aangeboden worden. Dit betekent wel dat de netto-discriminatiegraad die we berekenen een onderschatting kan zijn van de werkelijke discriminatie bij de verhuur van woningen: het testprofiel zou eigenlijk een uitnodigingsvoordeel (van gemiddeld 3 uur) moeten hebben ten opzichte van de het controleprofiel.⁴⁰

3.2. Mystery calls

Bij een mystery call belt een persoon eenmalig naar een dienstverlenende organisatie (in het geval van dit onderzoek een woningbemiddelaar) waarbij deze persoon zich voordoet als een potentiële klant (een verhuurder). Tijdens de call toetst de fictieve verhuurder of de bemiddelaar ingaat op een discriminerend

verzoek. Door deze calls op grote schaal uit te voeren, kunnen we onderzoeken in hoeverre bemiddelaars structureel bereid zijn om discriminerend te handelen op basis van het verzoek van een klant. In deze paragraaf beschrijven we hoe de mystery calls zijn uitgevoerd, op welke manier de bemiddelaars zijn geselecteerd en hoe we de informatie uit de gesprekken hebben geanalyseerd.

3.2.1. Uitvoering van de calls

Bij de landelijke monitor (2022) zijn de mystery calls uitgevoerd door twee acteurs, een man en een vrouw. Zij hebben gebruik gemaakt van een fictieve Nederlands klinkende mannennaam en vrouwennaam. Ter voorbereiding hebben zij informatie gekregen over het onderzoek; het gaat om zowel een schriftelijke instructie als een korte face-to-face training. Zo konden zij oefenen met het voeren van een geloofwaardig telefoongesprek waarin zij het discriminerende verzoek verwerkten.

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

Daarnaast hadden de acteurs een lijst met fictieve woningen in het werkgebied van de bemiddelaar, bestaande uit type woning, plaatsnaam, buurt en straat, en een indicatie voor de te vragen huurprijs. Ook hadden zij een telefoonnummer en een fictief emailadres dat zij desgevraagd aan de bemiddelaar konden doorgeven.

⁴⁰ Deze kanttekening wordt ook genoemd in Verhaeghe, P.P., Martiniello, B. en Ghekiere, A. (2020). Discriminatie door makelaars op de huurwoningmarkt van Antwerpen: de nulmeting. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

Naast het gebruik van resultaten van geslaagde mystery calls uit de landelijke monitor (2022), zijn voor deze gemeentelijke monitor aanvullende mystery calls uitgevoerd door één acteur, een man. De uitvoering van de mystery calls verliep op dezelfde wijze als bij de landelijke monitor.

3.2.2. Selectie van de bemiddelaars

Bij de landelijke monitor (2022) is bij 12 bemiddelaars die actief zijn binnen de gemeente Rotterdam, een mystery call uitgevoerd. De betreffende data nemen we mee in deze gemeentelijke monitor.

Voor de aanvullende mystery calls hebben we gebruik gemaakt van de lijst met bemiddelaars vanuit de landelijke monitor (2022). Hieruit hebben we de aanbieders geselecteerd die actief zijn binnen de gemeente Rotterdam. Deze lijst hebben we, op basis van een internetsearch, aangevuld met ‘nieuwe’ aanbieders die actief zijn binnen de gemeente Rotterdam. Per aanbieder hebben we via een korte internetsearch achterhaald in hoeverre die daadwerkelijk bemiddeling bij woningverhuur voor verhuurders verzorgt. Deze exercitie heeft geleid tot 64 geselecteerde bemiddelaars voor de gemeente Rotterdam, bij wie we hebben geprobeerd om een mystery call uit te voeren.

Aanvullend op de 12 mystery calls uit de landelijke monitor (2022) zijn er voor deze gemeentelijke monitor mystery calls uitgevoerd met 36 bemiddelaars. Hiermee komen we uit op een totaal van 48 mystery calls voor de gemeente Rotterdam. Redenen van mislukte pogingen waren dat de betreffende bemiddelaar (na meerdere pogingen) onbereikbaar was, dat de bemiddelaar niet (langer) bij verhuur bemiddelde, of dat de bemiddelaar niet (meer) actief was in gemeente Rotterdam overeenkwam met het adres van de fictieve woning.

3.2.3. Analyse van de gesprekken

Alle gesprekken zijn opgenomen en getranscribeerd. Onderzoekers hebben vervolgens een code toegekend aan elk gesprek.⁴¹ Voor de codering hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van de analysetool Atlas.ti. Alle gecodeerde transcripties zijn met vier ogen bekeken en beoordeeld, waarna de definitieve codes werden toegekend. Dit om het risico op subjectieve codering zo veel mogelijk te beperken.

Beschrijving codes mystery calls

Code	Beschrijving
1	De categorie “ <i>geen discriminatie</i> ” verwijst naar de bemiddelaars die onmiddellijk weigerden mensen met een migratieachtergrond (“allochtonen”) te discrimineren.
2	De tweede categorie “ <i>discriminatie</i> ” omvat alle bemiddelaars 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 “ <i>geen antwoord</i> ” omvat de bemiddelaars die verklaarden dat ze “dergelijke zaken” niet telefonisch wilden bespreken en dus de eigenaar uitnodigden op kantoor, of antwoordden dat ze deze dingen eerst met de baas moesten bespreken.
4	De vierde categorie “ <i>streng selectie</i> ” bevat de bemiddelaars die voorstelden huurders te selecteren op basis van andere niet-etnische criteria (taalvaardigheid, gepercipieerd fatsoen), die echter een negatieve impact kunnen hebben op etnische minderheden.
5	De laatste categorie “ <i>aanbieding</i> ” verwijst naar de bemiddelaars die voorstelden om een lijst van huurkandidaten samen te stellen waaruit de eigenaar vervolgens een geschikte huurder zou kunnen selecteren. Deze bemiddelaars weigerden echter een lijst met alleen mensen zonder migratieachtergrond samen te stellen, maar door een lijst samen te stellen vergemakkelijken ze de mogelijke discriminatie door de eigenaar in de laatste fase van het verhuurproces.
Overig	Binnen de categorie “ <i>overig</i> ” vallen de bemiddelaars van wie de reacties niet kunnen worden toegekend aan één van de vijf bovengenoemde codes.

⁴¹ Met uitzondering van de code “overig” zijn deze codes gebaseerd op het onderzoek van Verstraete, J. en Verhaeghe, P.P. (2019). Ethnic discrimination upon request? Real estate agents’ strategies for discriminatory questions of clients. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35, pp: 703–721.

Naast het toekennen van de bovenstaande zes codes hebben we een kwalitatieve analyse uitgevoerd. Hierbij zijn labels toegekend aan (delen van) reacties van bemiddelaars die ofwel opvallend waren omdat zij veelvuldig voorkwamen, ofwel omdat zij tekenend waren voor de reacties binnen een bepaalde code. We hebben daarbij ook de kwalitatieve analyses van de tweede landelijke monitor (2022) in acht genomen.

4 Resultaten correspondentietesten

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van de correspondentietesten. Eerst gaan we in op de algemene bevindingen met betrekking tot de geslaagde testen. Vervolgens kijken we voor de profielen Marokkaans klinkende naam en (Afro-)Caribisch klinkende naam naar de netto-discriminatiegraad en naar de uitnodigingskansen. In de analyses voor beide profielen kijken we naar mannennamen en vrouwenamen gezamenlijk. Tot slot gaan we in op enkele aanvullende analyses. Voor de helderheid rondom de begrippen die we gebruiken en analyses die we doen, hebben we hieronder een leeswijzer toegevoegd die uitleg geeft over netto-discriminatiegraad, uitnodigingskansen en significantie.

Leeswijzer: netto-discriminatiegraad, uitnodigingskansen en significantie

In dit hoofdstuk worden veelvuldig verschillen in netto-discriminatiegraden en uitnodigingskansen besproken. De netto-discriminatiegraad is het percentage waarin het testprofiel systematisch benadeeld wordt ten opzichte van het controleprofiel binnen een gepaarde test (zie ook paragraaf 3.1.6). De uitnodigingskans is het percentage directe uitnodigingen dat een (test- of controle)profiel ontvangt (op basis van codes 4, 5, 6, zie bijlage 2). Het verschil tussen de uitnodigingskans van het testprofiel en die van het controleprofiel is bepalend voor de netto-discriminatiegraad bij deze gepaarde test. De uitnodigingskansen kunnen echter ook van waarde zijn om buiten de gepaarde test analyses te doen. Zo kunnen bijvoorbeeld de testprofielen van twee afzonderlijke gepaarde testen met elkaar vergeleken worden, of twee controleprofielen.

Netto-discriminatiegraden en uitnodigingskansen worden beide in percentages uitgedrukt. Hierbij wordt steeds vermeld of een verschil (statistisch) significant is (zie ook paragraaf 3.1.6). We hanteren hierbij een maximale toevalkans van 5%. Dit betekent dat, wanneer de kans dat we toevallig een bepaald verschil vinden kleiner is dan 5%, we spreken van een daadwerkelijk verschil. Wanneer de toevalkans groter is dan 5%, spreken we niet van een verschil. Deze toevalkans is mede afhankelijk van het aantal waarnemingen. Wanneer we verschillen bespreken over een groot aantal waarnemingen, bereiken we sneller significantie dan wanneer we verschillen bespreken over een kleiner aantal waarnemingen.

4.1. Algemene bevindingen

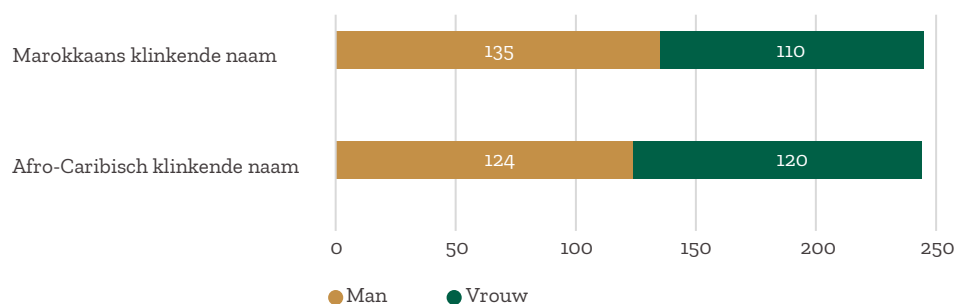
We beschrijven hieronder eerst het geslaagde aantal correspondentietesten, uitgesplitst naar profiel, geslacht en platform. Vervolgens gaan we in op een aantal algemene kenmerken van de huurwoningen waarvoor we testen hebben uitgevoerd. Tot slot bespreken we in hoeverre de profielen reacties van aanbieders ontvangen, nadat zij op advertenties hebben gereageerd.

4.1.1. Geslaagde correspondentietesten

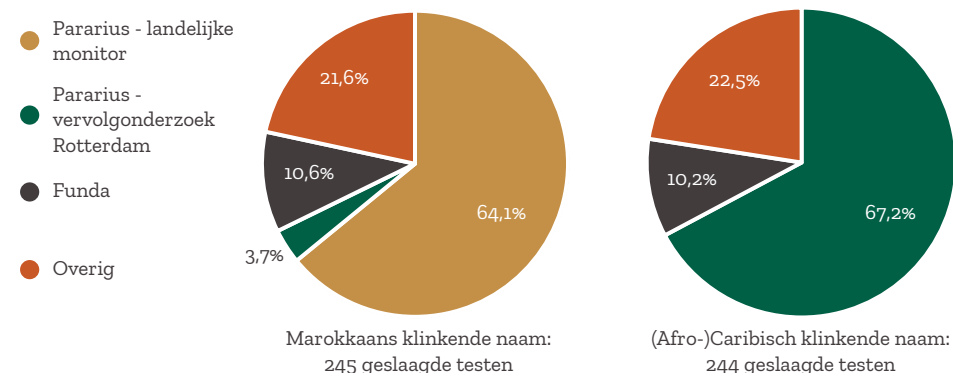
Van de totaal 521 correspondentietesten die voor woningen in de gemeente Rotterdam zijn uitgevoerd, bleken er uiteindelijk 489 (93,9%) geslaagd. De niet-geslaagde testen betreffen voornamelijk advertenties die zijn verwijderd nadat er met het testprofiel is gereageerd, waarbij er niet meer met het controleprofiel kon worden gereageerd. Het verhuuraanbod in de testen was uiteindelijk afkomstig van in totaal 188 unieke aanbieders.

In figuur 1 en figuur 2 wordt per profiel het aantal geslaagde testen weergegeven, uitgesplitst naar geslacht en naar platform.

Figuur 1 Aantal geslaagde testen, naar geslacht

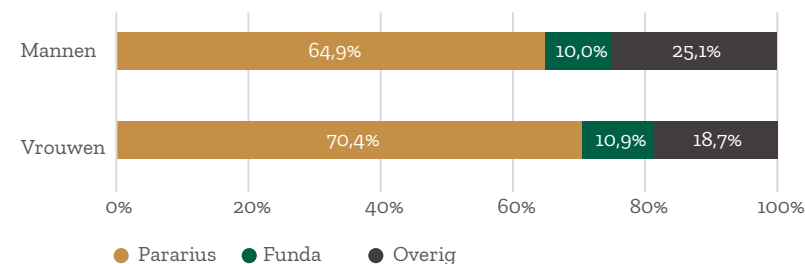


Figuur 2 Aantal geslaagde testen, naar platform



De verdeling van de geslaagde testen over de platforms is voor beide typen profielen nagenoeg hetzelfde. Echter, wanneer we alleen onderscheid maken op basis van geslacht, dan is te zien dat bij mannen het aandeel advertenties op Pararius iets lager is en het aandeel advertenties op overige platforms juist iets hoger is, in vergelijking met vrouwen. De verschillen zijn te zien in figuur 3.

Figuur 3 Aantal geslaagde testen, naar geslacht en platform (los van profiel)



Verder geldt, voor de aanvullende correspondentietesten die we hebben uitgevoerd, dat bij bijna de helft van de betreffende advertenties (44,8%) de woning op twee of meer van de verschillende platforms werd geadverteerd, wanneer we kijken naar Pararius, Funda en JAAP.NL.

4.1.2. Informatie over de woningen

De woningen bij de geslaagde testen hebben gemiddeld 2,7 kamers, een gemiddelde huurprijs van € 1.201,03 per maand, en een gemiddelde woonoppervlakte van 70 m². Ten aanzien van de huurprijs en de woonoppervlakte van de woningen waarbij we geslaagde testen hebben uitgevoerd, zien we gemiddeld genomen geen (significante) verschillen tussen de verschillende profielen (gelet op groep en geslacht).

Bij de advertenties waarop we hebben getest, wordt ook het type woning weergegeven. Omdat elk platform andere soorten categorieën hanteert, is het niet goed mogelijk om de testen langs een eenduidige indeling te categoriseren en op basis hiervan uitspraken te doen. Wel laat een grove analyse zien dat het bij het merendeel van de woningen bij geslaagde testen om appartementen gaat.

4.1.3. Ontvangen reacties van aanbieders

In ongeveer 60 procent van de gevallen waarbij een profiel op een advertentie heeft gereageerd, heeft het betreffende profiel een reactie van de aanbieder ontvangen. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om een verzoek om contact op te nemen of om meer informatie te verstrekken, een uitnodiging voor een bezichtiging, of een bericht dat de bezichtigingen al vol zijn of dat de woning al verhuurd is (reacties die gecodeerd zijn met codes 1 t/m 9 of 11, zie bijlage 2).

Het percentage van de gevallen waarbij het testprofiel of het controleprofiel een reactie van de aanbieder heeft ontvangen, verschilt overigens tussen de platforms waarnaar we hebben gekeken. Waar het bij Pararius en Funda om ongeveer 65 procent gaat, is dit bij de overige platforms samengenomen slechts ongeveer 40 procent. Over wat dit mogelijk betekent voor de duiding van de uitkomsten van de analyses, gaan we in paragraaf 4.3 nader in.

4.2. Netto-discriminatiegraad

Hieronder gaan we in op de netto-discriminatiegraad voor beide profielen: Marokkaans klinkende naam en (Afro-)Caribisch klinkende naam. De netto-discriminatiegraad wordt berekend op basis van het aantal keer dat zowel testprofiel als controleprofiel worden uitgenodigd voor een bezichtiging; het aantal keer dat het controleprofiel wél en het testprofiel niet wordt uitgenodigd; en het aantal keer dat het testprofiel wél en het controleprofiel niet wordt uitgenodigd. Waar mogelijk bespreken we ook hoe de uitkomsten voor deze gemeentelijke monitor zich verhouden tot de landelijke monitor (2022)⁴² en de vorige gemeentelijke monitor (2021)⁴³.

4.2.1. Marokkaans klinkende naam

De netto-discriminatiegraad voor de profielen met een Marokkaans klinkende naam is 22%. Personen met een Marokkaans klinkende naam hebben in Rotterdam dus een 22% lagere kans om te worden uitgenodigd naar aanleiding van reacties op woningadvertenties, dan personen met een Nederlands klinkende naam. De netto-discriminatiegraad is weliswaar niet statistisch significant, maar wel randsignificant ($p = 0,057$); de kans dat het waargenomen verschil (of een groter verschil) tussen personen met een Marokkaans klinkende naam en personen met een Nederlands klinkende naam, puur door toeval wordt bepaald, is 5,7%. Dit betekent dat de uitkomsten weliswaar in de richting wijzen dat er sprake is van niet-toevallige resultaten – dus dat er sprake is van discriminatie – maar dat we de resultaten voorzichtig moeten interpreteren.

42 Hoogenbosch, A., Tierolf, B., Sikkema, M. en Mesic, A. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

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

Rapporteren van randsignificantie

We beschouwen resultaten als significant wanneer de p-waarde kleiner is dan 0,05. In wetenschappelijk onderzoek is dit de gangbare kritische waarde die wordt gehanteerd voor (het bepalen van) significantie.

In wetenschappelijke stukken wordt doorgaans niet gerapporteerd over randsignificantie (waarbij de p-waarde weliswaar groter is dan 0,05, maar wel dicht tegen 0,05 aan ligt). Er lijkt bovendien geen (breed) gedeelde definitie te zijn van randsignificantie; in wetenschappelijke stukken waarin wordt gerapporteerd over randsignificante resultaten, staat meestal niet duidelijk vermeld wanneer iets (al dan niet) wordt geïnterpreteerd als randsignificant.⁴⁴

In bovenstaand geval kiezen wij ervoor om te benoemen dat het om een rand-significant resultaat gaat, omdat een andere analyse die we hebben gedaan op basis van een vergelijking van uitnodigingspercentage tussen het testprofiel en het controleprofiel, wél een significant resultaat heeft opgeleverd (zie paragraaf 4.3.1). De combinatie van de twee methoden om naar de resultaten te kijken – kijkend naar de netto-discriminatiegraad enerzijds en naar het verschil in uitnodigingspercentages anderzijds – geeft dus de indruk dat er sprake is van ongelijke behandeling van personen met een Marokkaans klinkende naam ten opzichte van personen met een Nederlands klinkende naam.

44 Overigens rapporteren de onderzoekers van de Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel – in hun onderzoeken naar discriminatie op de huurwoningmarkt in gemeenten – wél over randsignificantie. Dit omdat ze vaak kleine steekproeven gebruiken, zo leggen zij uit. De onderzoekers spreken van randsignificantie wanneer de p-waarde groter is dan 0,05 maar kleiner dan 0,10. Deze resultaten moeten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, zo stellen zij. Zie o.a.:

Verhaeghe, P.P., Verstraete, J., Vermeir, D. en De Decker, P. (2020). Discriminatie, toegankelijkheid en betaalbaarheid op de huurwoningmarkt in Mechelen. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

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

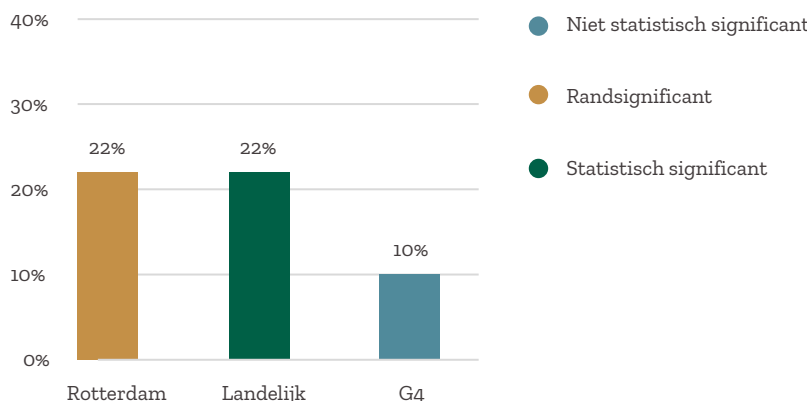
Martiniello, B., Ghekiere, A. en Verhaeghe, P.P. (2022). Discriminatie op de huurwoningmarkt van Brugge. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

Op *landelijk niveau* zien we – op basis van de landelijke monitor (2022) – voor het profiel Marokkaans klinkende naam een even hoge netto-discriminatiegraad als in Rotterdam, namelijk 22%. Kortom: de mate waarin personen met een Marokkaans klinkende naam een lagere kans hebben om te worden uitgenodigd dan personen met een Nederlands klinkende naam, is in Rotterdam gelijk aan het landelijke niveau. Echter, waar de netto-discriminatiegraad op het niveau van de gemeente Rotterdam niet statistisch significant is (maar randsignificant), is de netto-discriminatiegraad op landelijk niveau wél statistisch significant ($p < 0,001$).⁴⁵ Dus waar op landelijk niveau voldoende aanleiding is om te stellen dat kandidaat-huurders met een Marokkaans klinkende naam systematisch benadeeld worden (in vergelijking met kandidaat-huurders met een Nederlands klinkende naam), kunnen we hier op het niveau van de gemeente Rotterdam – op basis van de netto-discriminatiegraad – met minder zekerheid conclusies over trekken, als gevolg van een lager aantal waarnemingen.

Op het *niveau van de G4* (de vier grootste gemeenten gezamenlijk) is de netto-discriminatiegraad voor personen met een Marokkaans klinkende naam lager dan bij deze gemeentelijke monitor, namelijk 10%; deze uitkomst is niet statistisch significant. Kortom: de uitkomsten in Rotterdam wijken af van de uitkomsten voor de vier grootste gemeenten gezamenlijk (op basis van de data uit de landelijke monitor). Waar op het niveau van de G4 géén aanleiding is om te spreken van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende naam, zien we in Rotterdam dat de uitkomsten wél in de richting wijzen dat er sprake is van discriminatie.

45 Een verklaring voor dit (subtiele) verschil in uitkomst is dat op landelijk niveau het aantal correspondentietesten beduidend hoger is dan op het niveau van de gemeente Rotterdam.

Figuur 4 Netto-discriminatiegraad personen met een Marokkaans klinkende naam: vergelijking tussen Rotterdam, landelijk en G4



* Bij randsignificantie wijst de uitkomst erop dat er sprake is van een niet-toevallige resultaat, in dit geval over de mate waarin personen met een Marokkaans klinkende naam een lagere kans hebben om te worden uitgenodigd voor een bezichtiging. Wel moeten de resultaten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

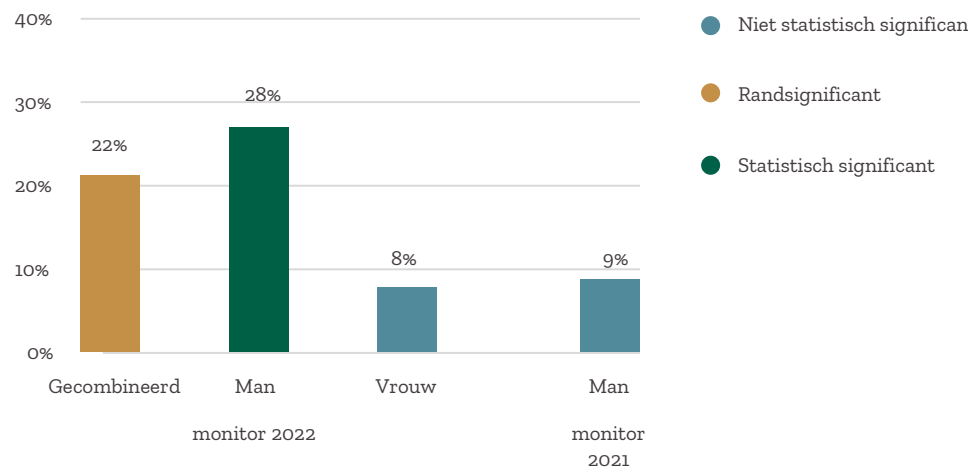
Verskil tussen mannen en vrouwen

In de vorige gemeentelijke monitor (2021) zijn alleen resultaten voor het profiel Marokkaans klinkende mannennaam beschikbaar (dus géén vrouwenamen). In dat onderzoek kwam een netto-discriminatiegraad van 9% naar voren; deze uitkomst was niet statistisch significant. In de huidige gemeentelijke monitor is de netto-discriminatiegraad met 22% beduidend hoger. Dit roept de vraag op hoe dit verschil kan worden verklaard: is er in 2022 méér sprake van systematische benadeling vergeleken met 2021, en/of speelt geslacht ook een rol?⁴⁶

Op basis van bovenstaande bevinding hebben we aanvullende analyses gedaan voor Marokkaans klinkende mannennamen en vrouwenamen apart, en de resultaten vergeleken met die uit de vorige gemeentelijke monitor (2021). De netto-discriminatiegraden zijn weergegeven in figuur 5.

⁴⁶ In de gemeentelijke monitor 2021 keken we immers alleen naar mannennamen; in de huidige gemeentelijke monitor zijn mannen- en vrouwenamen samengenomen in de analyse.

Figuur 5 Netto-discriminatiegraad personen met een Marokkaans klinkende naam in Rotterdam



* Bij randsignificantie wijst de uitkomst erop dat er sprake is van een niet-toevallige resultaat, in dit geval over de mate waarin personen met een Marokkaans klinkende naam een lagere kans hebben om te worden uitgenodigd voor een bezichtiging. Wel moeten de resultaten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

In de huidige gemeentelijke monitor zijn de resultaten voor het profiel Marokkaans klinkende mannennaam en het profiel Marokkaans klinkende vrouwenamen verschillend. Personen met een Marokkaans klinkende mannennaam hebben in Rotterdam een 28% lagere kans om te worden uitgenodigd naar aanleiding van reacties op woningadvertenties (vergeleken met personen met een Nederlands klinkende mannennaam); de netto-discriminatiegraad is statistisch significant ($p < 0,001$). Bij personen met een Marokkaans klinkende vrouwenamen ligt de netto-discriminatiegraad met 8% een stuk lager; deze is bovendien niet statistisch significant.⁴⁷

⁴⁷ Bij deze en andere statistische analyses hebben we tevens een post hoc poweranalyse uitgevoerd, om te kunnen controleren of er voldoende power is ($> 80\%$) om een relevant effect te kunnen vinden. De power hangt onder meer af van de steekproefgroottes van de verschillende groepen. Bij alle analyses was er (ruim) voldoende power.

Waar in de vorige gemeentelijke monitor (2021) een niet-significante netto-discriminatiegraad van 9% te zien is voor het profiel Marokkaans klinkende mannennaam, en er geen discriminatie kon worden waargenomen bij dit profiel, komt in de huidige gemeentelijke monitor een netto-discriminatiegraad van 28% naar voren en zien we dat er sprake is van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende mannennaam (in vergelijking met personen met een Nederlands klinkende mannennaam). De huidige bevindingen zijn bovendien in lijn met de bevindingen op landelijk niveau (op basis van de data uit de landelijke monitor). Zowel in Rotterdam als landelijk zien we dat kandidaat-huurders met een Marokkaans klinkende mannennaam systematisch benadeeld worden in vergelijking met kandidaat-huurders met een Nederlands klinkende mannennaam.

Bij personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam kunnen we daarentegen niet vaststellen dat er sprake is van discriminatie. Waar we op landelijk niveau (op basis van de data uit de landelijke monitor) zien dat er (óók) sprake is van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam, zien we dit juist niet terug in de gemeentelijke monitor voor Rotterdam. In Rotterdam ligt de netto-discriminatiegraad beduidend lager en is deze niet statistisch significant.

4.2.2. (Afro-)Caribisch klinkende naam

De netto-discriminatiegraad voor het profiel (Afro-)Caribisch klinkende naam is 2%. Personen met een (Afro-)Caribisch klinkende naam hebben in Rotterdam dus een 2% lagere kans om te worden uitgenodigd naar aanleiding van reacties op woningadvertenties, dan personen met een Nederlands klinkende naam. De netto-discriminatiegraad is niet statistisch significant. Er is dus geen aanleiding om te stellen dat er sprake is van systematische benadeling van personen met een (Afro-)Caribisch klinkende naam.

4.3. Uitnodigingskansen

Zoals we in paragraaf 3.1.6 hebben uitgelegd, wordt de netto-discriminatiegraad voor een profiel berekend op basis van het aantal keer dat zowel testprofiel als controleprofiel worden uitgenodigd voor een bezichtiging; het aantal keer dat het controleprofiel wél en het testprofiel niet wordt uitgenodigd; en het aantal keer dat het testprofiel wél en het controleprofiel niet wordt uitgenodigd. Er is echter ook een andere manier om te onderzoeken in hoeverre er sprake is van discriminatie, namelijk door te kijken naar de mate waarin de gemiddelde uitnodigingskansen voor het testprofiel en die voor het controleprofiel van elkaar verschillen. De uitnodigingskans is hierbij het percentage directe uitnodigingen dat een (test- of controle)profiel ontvangt.

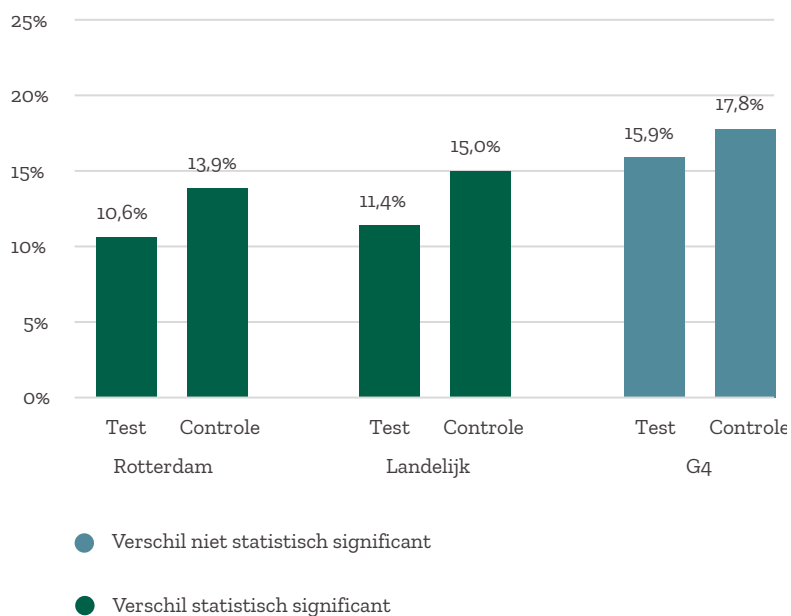
Hieronder gaan we in op de uitnodigingskansen (ofwel uitnodigingspercentages) voor de profielen Marokkaans klinkende naam en (Afro-)Caribisch klinkende naam. Waar mogelijk bespreken we ook hoe de uitkomsten voor deze gemeentelijke monitor (gemeente Rotterdam) zich verhouden tot de landelijke monitor (2022).⁴⁸ Tevens beschrijven we de uitkomsten van een aantal aanvullende analyses.

⁴⁸ Hoogenbosch, A., Tierolf, B., Sikkema, M. en Mesic, A. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

4.3.1. Marokkaans klinkende naam

In figuur 6 tonen we de uitnodigingskansen (of uitnodigingspercentages) voor het profiel Marokkaans klinkende naam (met testprofiel en controleprofiel apart).

Figuur 6 Uitnodigingskansen personen met een Marokkaans klinkende naam (testprofiel en controleprofiel): vergelijking tussen Rotterdam, landelijk en G4



Voor het profiel Marokkaans klinkende naam zijn, op het niveau van de gemeente Rotterdam, de verschillen in uitnodigingskansen tussen testprofiel en controleprofiel statistisch significant ($p < 0,05$). Dit duidt op ongelijke behandeling tussen personen met een Marokkaans klinkende naam en personen met een Nederlands klinkende naam.

Verskil in uitkomst tussen netto-discriminatiegraad en verschil in uitnodigingskansen

Uit bovengenoemde analyse blijkt dat, op het niveau van de gemeente Rotterdam, de verschillen in uitnodigingskansen tussen personen met een Marokkaans klinkende naam en een Nederlands klinkende naam statistisch significant zijn, wat duidt op ongelijke behandeling van personen met een Marokkaans klinkende naam ten opzichte van personen met een Nederlands klinkende naam. De netto-discriminatiegraad voor het profiel Marokkaans klinkende naam (zie paragraaf 4.2.1) is echter niet statistisch significant (maar wel randsignificant). Dat de uitkomsten verschillend zijn, komt doordat voor de netto-discriminatiegraad en het verschil in uitnodigingskansen verschillende berekeningen gelden en doordat de statistische analyses op een andere wijze worden uitgevoerd. Het zijn twee verschillende manieren om feitelijk of objectief vastgestelde discriminatie te meten. Om conclusies te kunnen trekken over discriminatie, kijken we naar het geheel van de bevindingen.

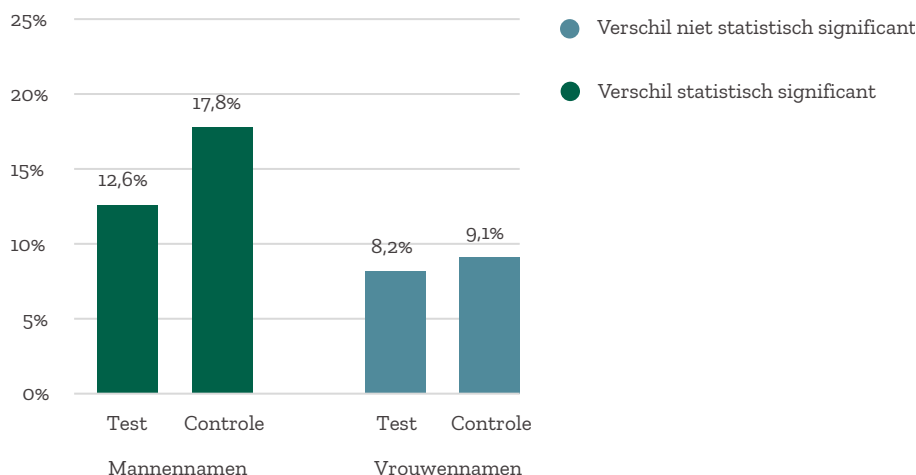
Op *landelijk niveau* (op basis van data uit de landelijke monitor) zijn de verschillen in uitnodigingskansen tussen personen met een Marokkaans klinkende naam en personen met een Nederlandse klinkende naam óók statistisch significant ($p < 0,001$); de bevindingen voor de gemeente Rotterdam komen dus overeen met de bevindingen op landelijk niveau.

Op het *niveau van de G4* zijn de verschillen in uitnodigingskansen tussen personen met een Marokkaans klinkende naam en personen met een Nederlandse klinkende naam niet statistisch significant; er is geen aanleiding om te stellen dat er op dit niveau sprake is van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende naam. In de huidige gemeentelijke monitor zien we echter dat het tegendeel het geval is; de resultaten duiden op ongelijke behandeling in Rotterdam tussen personen met een Marokkaans klinkende naam en personen met een Nederlands klinkende naam. In die zin wijken de bevindingen voor de gemeente Rotterdam af van die voor de vier grootste gemeenten gezamenlijk.

Vershil tussen mannen en vrouwen

In paragraaf 4.2 hebben we gezien dat er, op basis van een analyse van de netto-discriminatiegraden, weliswaar sprake is van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende mannennaam, maar dat dit niet het geval is bij personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam. Wanneer we kijken naar de uitnodigingskansen, zien we dezelfde uitkomsten. Voor het profiel Marokkaans klinkende mannennaam zijn, op het niveau van de gemeente Rotterdam, de verschillen in uitnodigingskansen tussen testprofiel en controleprofiel statistisch significant ($p < 0,05$). Voor het profiel Marokkaans klinkende vrouwennaam zijn de verschillen daarentegen niet statistisch significant.

Figuur 7 Uitnodigingskansen personen met een Marokkaans klinkende naam in Rotterdam (testprofiel en controleprofiel)



4.3.2. (Afro-)Caribisch klinkende naam

Voor het profiel (Afro-)Caribisch klinkende naam is een gemiddelde uitnodigingskans te zien van 15,6% bij het testprofiel, en 16,0% bij het controleprofiel. De verschillen in uitnodigingskansen tussen testprofiel en controleprofiel zijn praktisch gezien verwaarloosbaar; de verschillen zijn ook niet statistisch significant. Er is dus geen aanleiding om te stellen dat er sprake is van systematische benadeling van personen met een (Afro-)Caribisch klinkende naam.

4.3.3. Verschillen tussen mannen en vrouwen algemeen

Wanneer we de profielcategorieën loslaten en per test kijken naar de totale uitnodigingskansen (in hoeverre wordt het testprofiel en/of het controleprofiel uitgenodigd?), dan zien we bovendien dat de profielen met mannennamen gemiddeld genomen vaker een uitnodiging voor een bezichtiging ontvangen (18,5%) dan de profielen met vrouwenamen (14,8%). Ondanks het verschil van ruim 3 procentpunten zijn de verschillen in uitnodigingskansen tussen profielen met mannennamen en profielen met vrouwenamen niet statistisch significant. We kunnen dus niet concluderen dat er sprake is van systematische benadeling van personen met vrouwenamen.

Vergelijking met landelijk niveau

Met behulp van de data vanuit de landelijke monitor (2022) hebben we de betreffende analyse ook uitgevoerd op landelijk niveau. Ook hier zien we dat de profielen met mannennamen gemiddeld genomen vaker een uitnodiging voor een bezichtiging ontvangen (17,7%) dan de profielen met vrouwenamen (13,9%). Deze verschillen in uitnodigingskansen zijn hier wél statistisch significant ($p < 0,05$); op landelijk niveau is er sprake van systematische benadeling van personen met vrouwenamen. Wel moet bij deze vergelijking de kanttekening gemaakt worden dat er bij de landelijke monitor (2022) andere profielen zijn gebruikt om discriminatie op basis van etniciteit te onderzoeken, namelijk Marokkaans klinkende mannennaam, Marokkaans klinkende vrouwennaam en Pools klinkende mannennaam.

4.3.4. Invloed van platform, huurprijs en woonoppervlakte op uitnodigingskansen

Ook hebben we middels logistische regressie bekeken of de factoren platform, huurprijs en woonoppervlakte van de woning een significant effect hebben op de uitnodigingskansen bij personen met een Marokkaans of (Afro-)Caribisch klinkende naam. In de analyses zien we weliswaar een significant effect van huurprijs en woonoppervlakte op de uitnodigingskansen, maar het effect is dusdanig klein dat het niet de moeite waard is om hier verder op in te gaan of om hiervoor te controleren in de analyses.

4.4. Reflectie: krapte op de woningmarkt, uitnodigingskansen en discriminatie

In de landelijke monitor (2022) kwam naar voren dat de uitnodigingskansen (of uitnodigingspercentages) bij alle onderzochte profielen – met testprofiel en controleprofiel apart – in 2021/2022 aanzienlijk en significant lager zijn dan in 2020. Het gaat hier om een vergelijking van de resultaten uit de tweede landelijke monitor – waarbij de correspondentietesten werden uitgevoerd in de periode van oktober 2021 tot en met februari 2022 – ook vergeleken met de resultaten uit de eerste landelijke monitor. Daarbij waren de correspondentietesten uitgevoerd in de periode van mei tot en met oktober 2020 (met uitzondering van juli en augustus).⁴⁹

Volgens de onderzoekers kan de toenemende krapte op de woningmarkt een oorzaak zijn van de lagere uitnodigingskansen; hierdoor is het immers voor iedereen moeilijker om een passende woning te huren. Een andere mogelijkheid is dat de coronacrisis van invloed is geweest op het woningaanbod ten

tijde van de uitvoering van de testen voor de eerste landelijke monitor in 2020 – en daarmee ook op de uitnodigingskansen. Zo geeft platform Pararius in de eigen woningmarktmonitor aan dat de uitbraak van de coronacrisis tijdelijk resulteerde in meer aanbod aan huurwoningen en lagere huurprijzen door vertrekkende expats. Pararius geeft daarbij aan dat dit om slechts een tijdelijk effect ging, en stellen dat huurwoningen in het derde kwartaal van 2021 weer net zo schaars waren als vóór de coronacrisis.⁵⁰

Het is aannemelijk dat de ontwikkelingen op de woningmarkt ook in Rotterdam invloed hebben op de uitnodigingskansen. Omdat er in de vorige gemeentelijke monitor (2021) echter niet is gekeken naar uitnodigingskansen (of uitnodigingspercentages), maar alleen naar de netto-discriminatiegraad, kunnen we hier geen harde conclusies over trekken.

Wél zien we dat de mate waarin personen met een Marokkaans klinkende mannennaam systematisch benadeeld worden (in vergelijking met personen met een Nederlands klinkende mannennaam), in de huidige gemeentelijke monitor substantieel hoger is dan in de vorige gemeentelijke monitor (2021). Het gaat om een netto-discriminatiegraad van 9% in de vorige gemeentelijke monitor (2021) en 28% in het huidige onderzoek. Op basis hiervan kan men vermoeden dat de toegenomen krapte op de woningmarkt (na de tijdelijke verhoging van woningaanbod in 2020) de kans op discriminatie doet toenemen. Het gaat hier echter om een zeer voorzichtige aanname, die bovendien alleen geldt voor het profiel Marokkaans klinkende mannennaam. Bij personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam is de netto-discriminatiegraad met 8% immers niet significant en relatief laag; bovendien hebben we geen vergelijkingsmateriaal voor dit profiel (evenals voor profielen met andere kenmerken).

49 Hoogenbosch, A., Tierolf, B., Sikkema, M. en Mesic, A. (2022). Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

50 Pararius. Webpagina: [Vrije sector huurprijzen weer in de lift | Pararius.nl](#) (geraadpleegd op 25 maart 2022)

4.5. Verzoek om meer informatie

Naast de hierboven beschreven analyses is ons opgevallen, net als bij de tweede landelijke monitor (2022) het geval is, dat aanbieders geregeld vragen om aanvullende informatie van de huurkandidaat voordat ze een bezichtiging inplannen (code 2). In veel gevallen wordt er gevraagd naar werksituatie, inkomen, huisdieren, huishoudensamenstelling en/of gewenste huurperiode. Er wordt ook gevraagd naar minder relevante en noodzakelijke zaken om na te gaan of een huurkandidaat aan diens huurdersverplichting kan voldoen, zoals de naam van de werkgever, leeftijd/geboortedatum en/of een motivatie. Hierover schreven de onderzoekers in de eerste landelijke monitor discriminatie bij woningverhuur (2021) al dat niet alleen de Autoriteit Persoonsgegevens hierover stelt dat er vóór een bezichtigingsmoment niet meer opgevraagd mag worden dan een naam en contactgegevens; ook nodigt het beoordelen van deze informatie uit tot subjectieve oordeelvorming, waarbij bewuste en onbewuste vooroordelen een rol kunnen spelen.⁵¹ Bij twee reacties die de profielen hebben teruggekregen, wordt bovendien gevraagd om iemands nationaliteit. Naast dat het verboden is om onderscheid te maken op basis van iemands nationaliteit, is het verboden om deze vraag te stellen.

Samengevat

De onderzoeksresultaten duiden op **ongelijke behandeling van personen met een Marokkaans klinkende mannennaam** (vergeleken met personen met een Nederlands klinkende mannennaam) in Rotterdam. Dit is in lijn met wat we op landelijk niveau zien.

De bevindingen wijken echter af van de vorige gemeentelijke monitor (2021), toen er geen discriminatie kon worden waargenomen bij dit profiel.

In tegenstelling tot wat we zien bij het profiel Marokkaans klinkende mannennaam, **nemen we géén systematische benadeling waar bij personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam** (vergeleken met personen met een Nederlands klinkende vrouwennaam) in Rotterdam.

Deze uitkomst is niet in lijn met wat we op landelijk niveau zien; daar nemen we immers wél systematische benadeling waar bij personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam.

Ook nemen we **géén systematische benadeling waar bij personen met een (Afro-)Caribisch klinkende naam** (vergeleken met personen met een Nederlands klinkende naam) in Rotterdam. Er zijn niet eerder testen uitgevoerd voor dit profiel, dus we kunnen de resultaten niet vergelijken.

⁵¹ Hoogenbosch, A. en Fiere, B. (2021). Gelijke kansen op een huurwoning in Nederland? Monitor discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: Art.1/RADAR.

5 Resultaten mystery calls

Voor deze gemeentelijke monitor is bij 48 bemiddelaars een mystery call uitgevoerd. De acteurs die zich voordeden als potentiële verhuurder, deden tijdens de mystery calls een discriminerend verzoek. Dit hoofdstuk geeft eerst een overzicht van de kwantitatieve resultaten van de reacties die bemiddelaars geven op het discriminerende verzoek. Daarna volgt een paragraaf met de uitkomsten van een kwalitatieve analyse van de reacties.

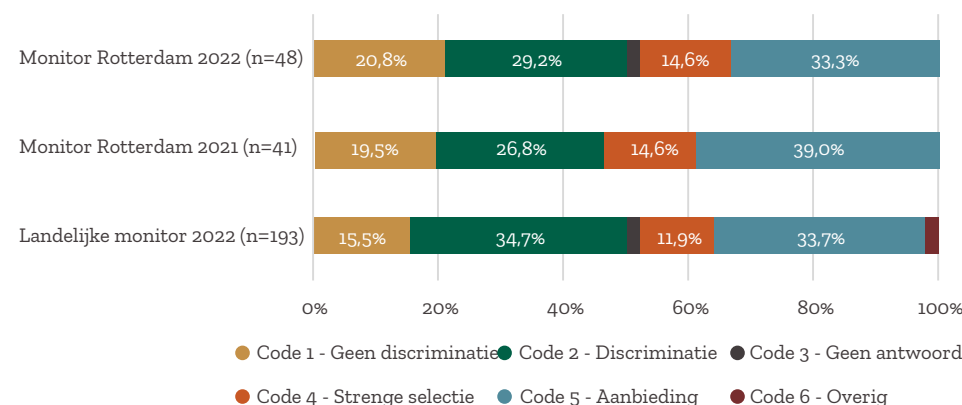
5.1. Kwantitatieve analyse

In figuur 8 geven we weer in hoeverre bemiddelaars bereid bleken om mee te werken aan het discriminerende verzoek van de acteur, de fictieve verhuurder. Voor een uitgebreide beschrijving van de codes, zie paragraaf 3.2.3.

De bovenste balk laat de resultaten zien van de mystery calls die we voor de huidige gemeentelijke monitor hebben uitgevoerd. Van de 48 bemiddelaars die we hebben gebeld, waren er 10 die duidelijk in hun reactie aangaven niet mee te willen werken aan het discriminerende verzoek. Dit betekent dat bij (slechts) 20,8% van de reacties code 1 'geen discriminatie' van toepassing is. Meer bemiddelaars zijn wél duidelijk bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek: 14 van hen (29,2%) stemmen in met uitsluiten op afkomst (code 2: discriminatie). Het grootste aandeel van de reacties valt onder code 5 'aanbieding'. Deze 16 bemiddelaars (33,3%) stemmen niet direct in met het discriminerende verzoek, maar geven de verhuurder wel alle ruimte om de uiteindelijke selectie te maken op basis van diens discriminerende eis. Bij 7 reacties (14,6%) geeft de bemiddelaar aan te selecteren op basis van criteria die mensen indirect kunnen uitsluiten, omdat ze vooroordelen in de hand

werken (code 4: strenge selectie). Verder is er één bemiddelaar die geen helder antwoord geeft op de vraag (code 3: geen antwoord).

Figuur 8 Uitkomsten mystery calls: verdeling van de reacties over de codes



Vergelijking met landelijke monitor en vorige gemeentelijke monitor

In figuur 8 is tevens de vergelijking van de resultaten te zien met de tweede landelijke monitor (2022)⁵² en met de vorige gemeentelijke monitor (2021)⁵³. De vergelijkingen laten min of meer eenzelfde beeld zien:

- In vergelijking met de landelijke monitor 2022 (15,5%) valt bij deze gemeentelijke monitor (20,8%) een iets groter aandeel van de reacties onder code 1 'geen discriminatie'. Dit komt vrijwel overeen met het aandeel bij de vorige gemeentelijke monitor (19,5%).

⁵² Hoogenbosch, A. en Fiere, B. (2021). Gelijke kansen op een huurwoning in Nederland? Monitor discriminatie bij woningverhuur. Rotterdam: Art.1/RADAR.

⁵³ Hoogenbosch, A., Fiere, B. en Koene, M. (2021). "Alles is bespreekbaar". Discriminatie bij woningverhuur: resultaten correspondentietesten en mystery calls in Rotterdam. Rotterdam: RADAR.

- Het aandeel bemiddelaars dat bereid is om mee te werken aan het discriminerende verzoek, is bij deze gemeentelijke monitor (29,2%) ook lager dan bij de landelijke monitor 2022 (34,7%), maar wél iets hoger in vergelijking met de vorige gemeentelijke monitor (26,8%).
- Het percentage van de reacties met code 4 'strenge selectie' is bij deze en de vorige gemeentelijke monitor (beide 14,6%) juist iets hoger dan bij de landelijke monitor 2022 (11,9%).
- Voor code 5 'aanbieding' zijn de percentages van deze gemeentelijke monitor en de landelijke monitor 2022 nagenoeg gelijk. Dit percentage lag bij de vorige gemeentelijke monitor hoger (39,0%).

5.2. Kwalitatieve analyse

In deze paragraaf beschrijven we de resultaten uit de kwalitatieve analyse van de reacties van bemiddelaars op het discriminerende verzoek tijdens de mystery calls. We beschrijven eerst de opvallendheden die een beeld geven van alle reacties, en lichten daarna nog een aantal reacties binnen codes uit.

5.2.1. Algemene analyses

Bewustzijn van discriminatie

Bij 19 van de 48 reacties benoemen bemiddelaars dat het verzoek van de verhuurder discriminatie of uitsluiten op afkomst betreft. Dit gaat over zowel de bemiddelaars die het discriminerende verzoek afkeuren, als degenen die ermee instemmen. In 10 reacties komt het woord 'discriminatie' of 'discrimineren' voor. Andere bewoordingen zijn bijvoorbeeld 'uitsluiten van bevolkingsgroepen' of 'filteren op etniciteit'. Er zijn 5 bemiddelaars van de 48 die stellen dat discriminatie 'officieel' of 'eigenlijk' niet mag, dat het 'tegenwoordig allemaal gevoelig ligt', of dat screenen op etniciteit 'wel wat lastig' is. Verder stelt één bemiddelaar dat de vastgoedorganisatie 'handelt op discriminatie', en een andere bemiddelaar stelt dat 'de gemeente controles doet'.

Expats

In 7 reacties stellen bemiddelaars dat ook expats potentiële (goede) huurders van de woning kunnen zijn. Daarbij wordt in 3 reacties onderscheid gemaakt tussen verschillende herkomstlanden. Eén bemiddelaar stelt bijvoorbeeld: *'Ik verhuur zelf meestal aan expats, dus gewoon internationale werknemers. Maar zeg je 'joh, ik wil geen Oost-Europeanen', ja, prima'*. Opvallend is dat een andere bemiddelaar stelt: *'En ook belangrijk: dit soort mensen bouwen geen rechten op dat ze naar de huurcommissie gaan of dat de huur te hoog is'*.

Gerust stellen over de risico's

In 5 gevallen probeert de bemiddelaar de fictieve huurder 'gerust te stellen' over het selectieproces van de potentiële huurder. De bemiddelaars benoemen bijvoorbeeld dat ze een goede screening uitvoeren, of na drie maanden een 'controle' doen door langs te gaan bij de woning. Eén bemiddelaar stelt: *'Soms zeggen we: weet je wat? Ik heb mijn twijfels, laten we de voorkeur van de twijfel geven en dan verhogen we een maand borg extra en dan hebben ze de kans om te bewijzen dat ze een goede zijn.'* Dit is opvallend, omdat een 'twijfel' of vooroordeel dus zou kunnen leiden tot het moeten betalen van een hogere borg.

Twee bemiddelaars stellen verder dat er, ondanks de screening en andere maatregelen, altijd een risico verbonden is aan het verhuren van een woning, en twee woningbemiddelaars benadrukken slechte ervaringen met 'Nederlandse' kandidaten.

Subjectieve criteria

In 4 gevallen noemt de bemiddelaar 'subjectieve' criteria voor het selecteren van een huurkandidaat, zoals het hebben van een 'goed gevoel' of 'klik', of het 'zien van iemands gezicht' tijdens een bezichtiging. Deze subjectieve beoordelingscriteria kunnen leiden tot het uitsluiten van bepaalde kandidaten, omdat (onbewuste) vooroordelen van de bemiddelaar een rol spelen bij het ervaren van bijvoorbeeld een 'goede klik'. In 3 gevallen benadrukt de bemiddelaar dat de potentiële huurder 'een leuke introductie' over zichzelf moet kunnen schrijven of er 'goed' of 'netjes' uit moet zien. Ook hierbij kunnen (al dan niet bewuste) voorkeuren en vooroordelen leiden tot het uitsluiten van bepaalde kandidaten.

Normaliseren en bagatelliseren

In 4 gevallen stellen bemiddelaars dat zij zich het discriminerende verzoek 'kunnen voorstellen', 'begrijpen' of 'snappen'. Meerdere bemiddelaars doen lacherig over het discriminerende verzoek (6 keer). Ook zijn er gevallen waarin de bemiddelaar stelt dat 'sommige verhuurders ook geen rokers, huisdieren of studenten willen' (3 keer), waarmee er een parallel wordt getrokken tussen uitsluiten op afkomst en andere toegestane selectiecriteria. Bij deze voorbeelden wordt er geen norm gesteld dat discriminatie verkeerd en verboden is.

'Rekening houden met buurt'

In de reacties van 3 bemiddelaars komt naar voren dat de bemiddelaar bij de selectie van kandidaten 'de buurt' in overweging neemt bij het selecteren (en uitsluiten) van kandidaten: 'We houden er ook een beetje rekening mee: wat voor buurt is het, wat is je relatie met de buurt en wat voor mensen wil je hier hebben wonen.' Of: 'Het is dan altijd goed als jullie zeggen 'wij willen ongeveer dit profiel want dat matcht ook bij de burens en bij de mensen die er wonen bijvoorbeeld.' Deze redenering kan leiden tot het uitsluiten van bepaalde kandidaten, omdat de bemiddelaar de huurkandidaat vergelijkt met buurtbewoners die al in de straat of buurt wonen. Wanneer dit op grote schaal zou gebeuren, zou dit zelfs segregatie in de hand kunnen werken.

5.2.2. Analyses bij code 1 – geen discriminatie

Bij de reacties met code 1 valt op dat bemiddelaars duidelijk stellen dat zij niet mee willen werken aan het verzoek. Ze stellen bijvoorbeeld: 'Nee, dat mag niet. Dat is discriminatie', of 'nee, wij sluiten niemand uit op basis van etniciteit of wat dan ook, dat kunnen en dat willen we niet'. Eén bemiddelaar reageert voorzichtig op het verzoek: 'Je moet natuurlijk heel erg uitkijken met discriminerende keuzes die je maakt', in plaats van het verzoek direct af te keuren.

5.2.3. Analyses bij code 2 – discriminatie

'Mag niet, kan wel'

Van de bemiddelaars die zich bereid tonen om mee te werken aan het discriminerende verzoek, geven er 5 aan dat ze hier wel 'voorzichtig' mee moeten omgaan, dat ze de instemming met het verzoek 'nergens gaan opschrijven', of nemen zij het woord 'discriminatie' in de mond waaruit blijkt dat ze zich hiervan bewust zijn. We kunnen uit deze reacties opmaken dat de bemiddelaars instemmen met het verzoek, ondanks het besef dat zij hiermee iets doen wat 'niet kan', wettelijk verboden en discriminerend is. Reacties zijn bijvoorbeeld: 'Moet ik er wel even heel voorzichtig bij zeggen: dat mag je wel tegen mij zeggen, maar ik ga dat nergens opschrijven', of: 'Dan kan je wel zeggen 'nee je mag niet discrimineren', maar natuurlijk zien wij het vaak al aan namen. Maar het mag natuurlijk niet, officieel mag het niet. Maar als het nadrukkelijk jullie wens is, dan ja.'

In één reactie ontkent de bemiddelaar te discrimineren, terwijl die wel instemt met het discriminerende verzoek en zich bovendien racistisch uit over bepaalde groepen: 'Maar voor de rest, ik mag niet discrimineren, maar Turken, Antillianen, Marokkanen en zo, die moet ik er allemaal absoluut niet in hebben. Maar ik discrimineer niet hoor, maar ik heb er een bloedhekel aan.'

Bij een andere reactie komt de eigen (discriminerende) voorkeur van de bemiddelaar naar voren: 'wij geven er wel altijd advies in, en dat adviseren wij niet. Net als met een beetje Indische mensen, die hebben gewoon een andere manier van koken, dat is vaak niet ten goede van de woning zelf. Dan zeggen wij ook, dan kun je het beter een maandje leeg laten staan'.

Ook is er een bemiddelaar die aangeeft dat die vaker te maken krijgt met verhuurders die verzoeken om bepaalde groepen uit te sluiten: 'Maar ik ken natuurlijk heel veel verhuurders, en de één wil er geen Indiërs in, de ander wil er geen Japanners in, de ander wil dat.'

Tactieken

Verder laat de reactie van één bemiddelaar zien welke tactiek hij toepast om mensen uit te sluiten: *'En dan nodig je dus uiteindelijk ook bepaalde mensen gewoon niet uit, weet je. Dat recht hebben we en daar hoeft je ook helemaal geen uitleg bij te geven. Dan zeggen we 'we hebben genoeg gegadigden.'*

5.2.4. Analyses bij code 4 – strenge selectie

Bij 7 bemiddelaars is code 4 'strenge selectie' van toepassing op de reactie. De bemiddelaar stemt niet direct in met het verzoek, maar de selectie wordt wel gemaakt op basis van criteria die mensen indirect kunnen uitsluiten doordat vooroordelen een rol kunnen spelen. Zo ligt de nadruk op het vinden van een 'nette' huurder die zich 'goed presenteert'. Ook het type werkgever (een 'goed bedrijf') en een hoog inkomen worden als selectiecriteria gebruikt.

5.2.5. Analyses bij code 5 – aanbieding

Bij de 16 reacties met code 5 'aanbieding' benadrukken de bemiddelaars het gegeven dat de verhuurder als eigenaar van de woning uiteindelijk de kandidaat selecteert. Ze voegen daar soms aan toe dat zij als bemiddelaar 'werken voor de verhuurder'. Op verschillende manieren bewegen de bemiddelaars mee met het verzoek van de fictieve verhuurder, zelfs nadat ze hebben aangegeven niet te willen uitsluiten op basis van afkomst. Zo stelt een bemiddelaar: *'nogmaals, wij zullen niks doen, er zal niks gebeuren zonder uw toestemming, zonder uw goedkeuring. Snap je? Dus als wij kandidaten gaan aandragen naar u, dan kunt u altijd nee zeggen: deze wil ik wel, deze wil ik niet. U bepaalt wie er in u huis komt.'* Hierdoor wordt de afkeuring van discriminatie teniet gedaan. Ook bij het volgende voorbeeld is dat het geval: *'Ja, dat is natuurlijk wel lastig hè, want het is wel discriminatie waar we in principe niet aan proberen te doen natuurlijk. Kijk, ja, als verhuurder zelf – jij kiest uiteindelijk de kandidaat. Wat ik dan doe: ik stel ze voor, met een verhaaltje erbij vanuit de huurders wie ze zijn. En jij beslist, dus als dat jouw beslissing is, dan is het aan jou.'*

Door op deze manier mee te bewegen met het verzoek van de potentiële verhuurder, geven bemiddelaars alle ruimte om de selectie van een kandidaat te baseren op discriminerende voorkeuren. Tegelijkertijd wordt er op deze manier geen duidelijke norm gesteld dat discriminatie verboden en verkeerd is.

Samengevat

Ongeveer 80 procent van de bemiddelaars werkt direct of indirect mee aan discriminatie, bijvoorbeeld door de verhuurder de ruimte te geven om te selecteren op basis van criteria die mensen direct of indirect kunnen uitsluiten. Dit ondanks dat een groot deel zich ervan bewust is dat er sprake is van een discriminerend verzoek.

Sommige bemiddelaars vertellen over **'subjectieve' criteria voor het selecteren van een huurkandidaat**, bijvoorbeeld door zich te richten op 'nette' huurders die zich 'goed presenteren'. Ook zaken als het hebben van een 'goed gevoel' of 'klik' of het 'zien van iemands gezicht' tijdens een bezichtiging, worden in de gesprekken genoemd. Dergelijke criteria kunnen mensen met een bepaalde achtergrond indirect uitsluiten, namelijk doordat (onbewuste) voorkeuren en vooroordelen van de bemiddelaar en de verhuurder een rol kunnen spelen.

6 Conclusies en aanknopingspunten voor vervolg

Voor deze monitor onderzochten we discriminatie bij woningverhuur in Rotterdam aan de hand van correspondentietesten en mystery calls. Hieronder beschrijven we de belangrijkste conclusies uit de twee deelonderzoeken. Daarnaast beschrijven we aan aantal aanknopingspunten voor de vervolgaanpak van discriminatie bij woningverhuur.

Correspondentietesten

Aan de hand van correspondentietesten hebben we onderzocht in hoeverre personen met een Marokkaans klinkende of (Afro-)Caribisch klinkende naam minder kans hebben in de eerste stap binnen het verhuurproces, namelijk om te worden uitgenodigd voor een bezichtiging, dan personen met een Nederlands klinkende naam. Dit hebben we gedaan door veelvuldig met twee quasi-identieke profielen te reageren op advertenties van huurwoningen. De twee profielen – het testprofiel en het controleprofiel – verschilden van naam; de tekstberichten die we gebruiken om op woningadvertenties te reageren, waren in toon en lengte vergelijkbaar.

Minder kansen op uitnodiging voor een bezichtiging voor profielen met een Marokkaans klinkende mannennaam

De resultaten geven aanleiding om te stellen dat er in Rotterdam sprake is van discriminatie bij kandidaat-huurders met een Marokkaans klinkende mannennaam. Personen met een Marokkaans klinkende mannennaam hebben een kleinere kans om te worden uitgenodigd voor een bezichtiging dan personen met een Nederlands klinkende mannennaam. Deze bevinding is in lijn met de recente landelijke monitor (2022), waar we zagen dat er (op landelijk niveau) sprake is van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende mannennaam.

De kans op een uitnodiging voor een bezichtiging is niet lager voor profielen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam

Uit de resultaten van de correspondentietesten komt bij het profiel Marokkaans klinkende vrouwennaam – in tegenstelling tot bij de mannennamen – geen lagere kans op een uitnodiging naar voren. Deze bevindingen zijn niet in lijn met de recente landelijke monitor (2022), waar we zagen dat er (op landelijk niveau) wél sprake is van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam.

Voor personen met een (Afro-)Caribisch klinkende naam is er geen aanleiding om te concluderen dat zij minder kans maken op een uitnodiging

Uit de correspondentietesten voor het profiel (Afro-)Caribisch klinkende naam komen geen lagere of hogere uitnodigingskansen naar voren voor in vergelijking met personen met een Nederlands klinkende naam. Er zijn niet eerder testen uitgevoerd voor dit profiel, dus we kunnen de resultaten niet vergelijken.

Duiding van de resultaten

Dat kandidaat-huurders met een Marokkaans klinkende mannennaam systematisch benadeeld worden waar het gaat om de kans op een uitnodiging voor een bezichtiging, kan het gevolg zijn van veronderstelde (groeps)kwalificaties en waardeoordelen met betrekking tot de veronderstelde groepsidentiteit van mannen met een Marokkaanse achtergrond. Het is mogelijk dat Marokkaans klinkende mannennamen negatieve associaties oproepen bij verhuurders of bemiddelaars en dat zij mannen met een Marokkaanse achtergrond, bewust of onbewust, als minder gewenst of meer risicovol beschouwen (en zodoende de voorkeur geven aan personen die buiten de veronderstelde groepsidentiteit vallen). In dit licht valt het echter wél op dat uit het onderzoek van vorig jaar (2021) bleek dat er géén discriminatie plaatsvond bij kandidaat-huurders met een Marokkaans klinkende mannennaam (in tegenstelling tot de huidige resultaten). Een mogelijke verklaring is dat de toegenomen krapte op de woningmarkt (na de tijdelijke verhoging van woningaanbod in 2020) de kans op discriminatie doet toenemen. Het gaat hier echter om een zeer voorzichtige aanname.

Bij personen met een Marokkaans klinkende vrouwennaam en personen met een (Afro-)Caribisch klinkende naam lijkt er, op basis van de correspondentietesten die we voor dit onderzoek hebben uitgevoerd, geen sprake te zijn van een benadeling. Het is echter van belang te realiseren dat dit niet hoeft te betekenen dat deze groepen geen discriminatie kunnen ervaren. Allereerst testen we alleen de mate waarin iemand wel of geen uitnodiging krijgt voor een bezichtiging. Mensen kunnen echter ook ná deze eerste stap in het verhuurproces worden uitgesloten vanwege hun veronderstelde achtergrond of huidskleur. Op basis van dit onderzoek kunnen we hier echter geen uitspraken over doen. Ten tweede is het van belang rekening te houden met het ontwerp van dit type onderzoek, waarbij het gaat om slechts een steekproef van alle advertenties die beschikbaar zijn. We proberen dit te ondervangen door op significantie te

toetsten, maar zijn ons ook bewust dat we met een grotere steekproef met meer zekerheid conclusies kunnen trekken. Ten slotte geldt bij de testen voor het profiel (Afro-)Caribisch klinkende namen dat deze namen mogelijk niet 'als zodanig' worden herkend, en dat verhuurders bij dergelijke namen niet de link leggen met personen met een (Afro-)Caribische achtergrond.

Mystery calls

Aan de hand van mystery calls hebben we onderzocht in hoeverre woningbemiddelaars bereid zijn om mee te bewegen met een discriminerend verzoek van een fictieve klant, een verhuurder. Twee acteurs die zich voordeden als potentiële verhuurders, deden tijdens telefoongesprekken met bemiddelaars een discriminerend verzoek.

Bereidheid om mee te bewegen met discriminerende verzoeken van verhuurders

Uit de resultaten blijkt dat, van het totaal van 48 gebelde bemiddelaars, ongeveer 20 procent weigert om op het discriminerende verzoek in te gaan. De overige 80 procent werkt direct of indirect mee aan discriminatie, bijvoorbeeld door de verhuurder de ruimte te geven om te selecteren op basis van criteria die mensen direct of indirect kunnen uitsluiten. Dit is opvallend omdat ongeveer 40 procent – 19 van de 48 bemiddelaars – in het gesprek (expliciet) benoemt dat de (fictieve) verhuurder een discriminerend verzoek heeft. Ook andere bemiddelaars die dit niet hebben benoemd, kunnen zich hiervan bewust zijn. Ondanks dit bewustzijn en het besef dat discriminatie op grond van etniciteit wettelijk verboden is, is een deel van de bemiddelaars echter bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek. Zo geven sommige bemiddelaars in het gesprek aan dat ze hier wel 'voorzichtig' mee moeten omgaan of dat ze de instemming met het verzoek 'nergens gaan opschrijven'.

Subjectieve criteria bij selectie huurders

Verder komt het voor dat bemiddelaars het discriminerende verzoek normaliseren of bagatelliseren. Hierbij wordt in sommige gesprekken een parallel getrokken tussen uitsluiting op grond van etniciteit en andere (toegestane) selectiecriteria, bijvoorbeeld met betrekking tot roken of huisdieren. Daarnaast benadrukt een deel van de bemiddelaars dat de verhuurder uiteindelijk de keuze voor een huurder maakt. Sommige bemiddelaars vertellen over 'subjectieve' criteria voor het selecteren van een huurkandidaat, bijvoorbeeld door zich te richten op 'nette' huurders die zich 'goed presenteren'. Ook zaken als het hebben van een 'goed gevoel' of 'klik' of het 'zien van iemands gezicht' tijdens een bezichtiging, worden in de gesprekken genoemd. Dergelijke criteria kunnen mensen met een bepaalde achtergrond indirect uitsluiten, namelijk doordat (onbewuste) voorkeuren en vooroordelen van de bemiddelaar en de verhuurder een rol kunnen spelen. Op deze wijze kunnen mensen met een bepaalde (veronderstelde) herkomst dus soms wél uitgenodigd worden voor een bezichtiging van een huurwoning, maar kunnen zij ná de bezichtiging alsnog afvallen in verband met hun (veronderstelde) herkomst.

Concluderend

De bevindingen laten zien dat discriminatie bij woningverhuur een hardnekkig probleem is. Ondanks het bewustzijn en het besef dat discriminatie op grond van etniciteit wettelijk verboden is bij woningverhuur, werkt het merendeel van de woningbemiddelaars in Rotterdam direct of indirect mee aan discriminatie, bijvoorbeeld door de verhuurder de ruimte te geven om te selecteren op basis van subjectieve oordeelsvorming. Daarnaast constateren we dat er sprake is van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende mannaam; zij hebben een kleinere kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging in vergelijking met personen

met een Nederlands klinkende mannaam. In hoeverre er (ook) sprake van discriminatie op grond van etniciteit (of op andere gronden) tijdens de bezichtigingsfase, wanneer de verhuurder de definitieve keuze voor een huurder maakt, kan binnen dit onderzoek niet worden bepaald.

Aanknopingspunten voor de vervolgaanpak van discriminatie bij woningverhuur

De gemeente Rotterdam heeft in de afgelopen jaren veel inzet gepleegd op het thema goed verhuurderschap en het tegengaan van misstanden op de verhuurmarkt, waarvan het tegengaan van discriminatie onderdeel uitmaakt, en gaat hier in de komende jaren mee door. Vanuit het onderhavige onderzoek bieden wij een drietal aanknopingspunten voor deze aanpak.

Bewustwording onder bemiddelaars

De resultaten van het onderzoek bieden een directe aanleiding om bemiddelaars bewust te maken van het onderwerp discriminatie. De publicatie van de resultaten kan bijvoorbeeld onder de aandacht gebracht worden met een dringende brief van de wethouder of van het gehele college. Ook kan de presentatie van de resultaten strategisch naar buiten gebracht worden tijdens de (landelijke) campagne tegen discriminatie bij woningverhuur. Op deze manier kan het onderwerp veel aandacht genereren. Belangrijk is daarbij om, naast het aanspreken van bemiddelaars, hen ook van goede informatie te voorzien over wat wel en niet mag bij woningverhuur (zoals welke informatie opgevraagd mag worden en het juridische kader), hoe om te gaan met een discriminerend verzoek van een verhuurder en over hoe een objectief en eerlijk verhuurproces in te richten én voor te stellen aan een klant.

Bewustwording onder verhuurders

De bewustwording over discriminatie kan ook onder verhuurders verbeterd worden. Met name grote verhuurders, zoals corporaties of fondsen, kunnen op gelijke wijze als bemiddelaars aangesproken worden. Hierbij kan extra de nadruk liggen op hun maatschappelijke opgave om ervoor te zorgen dat iedereen gelijke kansen heeft op particuliere vrije sector huurwoningen. De groep kleine verhuurders, die het grootste aandeel huurwoningen bezit, is een lastigere groep om te bereiken. In de meeste gevallen maken zij echter wel gebruik van een bemiddelaar. Om deze groep verhuurders dus te bereiken, hebben bemiddelaars een cruciale rol als intermediair die het goede voorbeeld stelt. Bemiddelaars moeten dus in staat worden gesteld om verhuurders van de juiste informatie te voorzien. Wellicht kan specifieke informatie voor verhuurders, die bemiddelaars aan verhuurders kunnen toesturen, daarbij helpen. Daarnaast is het van belang om samen met bemiddelaars een plan op te stellen dat, bij een weigering van een klant vanwege discriminatie, de verhuurder niet bij een andere bemiddelaar wél diens discriminerende eis kan doorzetten.

Stimuleren eerlijk verhuurproces

Bewustwording van discriminatie kan met name de onbewuste en niet bedoelde discriminatie verminderen. Echter, er zijn ook mensen die bewust en bedoeld discrimineren. Het is daarom van belang dat er wordt ingezet op het maken van een transparant en objectief verhuursysteem en bemiddelaars en verhuurders te verplichten om een dergelijk systeem te gebruiken. Een dergelijk systeem kan ervoor zorgen dat de keuze voor personen om uit te nodigen voor een bezichtiging, en de definitieve keuze voor een huurder, geheel op vooraf gestelde objectieve voorwaarden geschiedt. Daarnaast kan verkend worden op welke manier een dergelijk systeem discriminatie in het hele verhuurproces kan monitoren, zodat er daadwerkelijk gelijke kansen zijn voor iedereen en de monitoring niet beperkt wordt door het onderzoeken van uitnodigingskansen.

Bijlage 1 Tekstbericht voorbeelden

Hieronder staan twee voorbeelden van berichten die we als reactie hebben verstuurd bij de correspondentietesten. De teksten bestaan uit drie componenten: aanhef, vraag en afsluiting. Ieder component van het bericht hebben we over alle profielen aselekt toegewezen. Eventueel mogelijke verschillende interpretaties over de 'netheid' van een bericht door een aanbieder, wat van invloed kan zijn op de uitnodigingskans, is hierdoor willekeurig verdeeld over alle profielen, zodat het geen invloed kan hebben op de resultaten van een specifiek profiel.

1. *Hallo,*
Ik ben erg geïnteresseerd in deze woning en zou deze graag komen bezoeken.
Is dat mogelijk?
Vriendelijke groeten,
{voornaam + achternaam}
2. *Beste,*
Ik ben op zoek naar een woning en zag deze advertentie. Zou ik mogen
komen bezichtigen?
Groeten,
{voornaam + achternaam}

Bijlage 2 Codenummers correspondentietesten

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

Code	Uitleg
1	Een bezichtiging is (momenteel) niet mogelijk (het bezichtigingsmoment zit bijvoorbeeld al vol)
2	Kandidaat wordt om aanvullende informatie gevraagd, geen afspraak voor een bezichtiging
3	Kandidaat wordt gevraagd om contact op te nemen, maar nog geen zekerheid of bezichtiging mogelijk is
4	Kandidaat wordt om aanvullende informatie gevraagd en uitgenodigd voor een bezichtiging
5	Kandidaat wordt gevraagd om contact op te nemen om een afspraak voor een bezichtiging in te plannen
6	Kandidaat wordt uitgenodigd om de woning te bezoeken
7	Men wil niet aan de kandidaat verhuren
8	De woning is niet langer te huur (of men is al bezig met een andere kandidaat)
9	Opvolgmail met info over andere woningen
10	Geen antwoord ontvangen
11	Anders

Bijlage 3 Gespreksleidraad mystery calls

Tester: Goededag, 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 1000 euro per maand. Ik ken 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.

Woningbemiddelaar: *Antwoord gegeven door de makelaar.*
De tester luistert dan eerst naar de uitleg van de woningbemiddelaar. De tester klinkt geïnteresseerd en stelt eventueel een aantal korte bijvragen ter informatie.

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

Woningbemiddelaar: *Antwoord gegeven door de makelaar.*

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

COLOFON

Opdrachtgever	Gemeente Rotterdam
Auteurs	A.M.L. van der Hoff, MSc A.L.I.I. Hoogenbosch, MSc M. Sikkema, MSc
Foto omslag	Pexels, Suzy Hazelwood, 2855628
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

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

ISBN 978-94-6409-183-0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, september 2022.

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

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