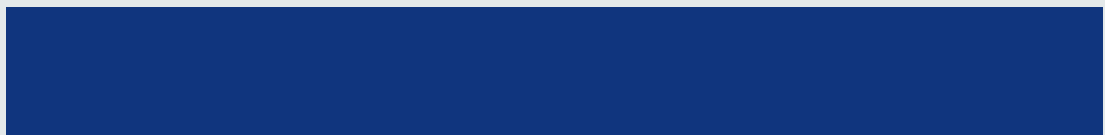




Eindrapport

Discriminatie in de Arnhemse particuliere huursector

Vervolgmeting 2024



Discriminatie in de Arnhemse particuliere huursector



Vervolgmeting 2024



Datum 20 januari 2025

Opdrachtgever: Gemeente Arnhem

Contactpersoon: [REDACTED]

Nadere inlichtingen: [REDACTED] : [REDACTED]@rigo.nl - [REDACTED]

Projectnummer: P47680



RIGO is lid van de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) en gecertificeerd volgens ISO 9001:2015

WWW.RIGO.NL
INFO@RIGO.NL

DE RUIJTERKADE 112-C AMSTERDAM
POSTBUS 2805 1000 CV AMSTERDAM

IBAN NL 14 INGB 0002903851
BTW NR NL 0092.84.461.B.01

T 020 522 11 11
KVK 33227618



Inhoud

1. Inleiding	1
1.1 Aanleiding en doel	1
1.2 Particuliere verhuur	2
1.3 De rol van verhuurmakelaars	2
1.4 Onderzoeksopzet en leeswijzer	3
2. Bereidheid tot discriminatie	4
2.1 Methode: mystery calls	4
2.2 Resultaten	5
2.3 Vergelijking resultaten 2021 en 2024	8
3. Discriminatie in de praktijk	9
3.1 Methode: mystery mails	9
3.2 Resultaten mystery mailing	11
3.3 Vergelijking resultaten 2021 en 2024	13
4. Conclusies	14
4.1 Resultaten	14
4.2 Opvallende resultaten	15

1. Inleiding

In opdracht van de gemeente Arnhem voerde RIGO in 2024 een onderzoek uit naar discriminatie in de particuliere huursector in Arnhem. Hierbij is gebruik gemaakt van praktijktesten in de vorm van mystery mails en mystery calls. Het onderzoek is een vervolgmeting. In 2021 voerde RIGO voor de gemeente een eerste discriminatieonderzoek uit. In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd en wordt een vergelijking gemaakt met de uitkomsten uit het onderzoek van 2021.

In dit hoofdstuk gaan we kort in op de aanleiding en het doel van het onderzoek. Vervolgens schetsen we enkele achtergronden over particuliere verhuur in het algemeen. Het hoofdstuk eindigt met een leeswijzer.

1.1 Aanleiding en doel

In 2018 heeft minister Ollongren (ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) afspraken gemaakt met relevante partijen over een gezamenlijke aanpak voor het bevorderen van goed verhuurderschap¹. De Wet goed verhuurderschap is sinds 1 juli 2023 van kracht. De wet stelt landelijke regels waar alle verhuurders en verhuurbemiddelaars zich aan moeten houden, waaronder regels die toezien op het voorkomen en tegengaan van discriminatie. De afgelopen jaren is uit diverse onderzoeken gebleken dat discriminatie binnen de particuliere huursector regelmatig voorkomt. Al in 2018 toonde de Groene Amsterdammer via praktijktesten aan dat veel verhuurmakelaars bereid zijn om te discrimineren op migratieachtergrond².

In 2021 heeft RIGO voor de gemeente Arnhem op basis van dezelfde methode onderzoek gedaan binnen de Arnhemse particuliere huursector en ook hier bleek discriminatie voor te komen. Zowel de uitgevoerde mystery calls als de mystery mails toonden aan dat een deel van de verhuurmakelaars in Arnhem bereid is om te discrimineren op migratieachtergrond en seksuele gerichtheid, als hun opdrachtgevers daar om vragen.

Sinds dit onderzoek heeft de gemeente gesprekken gevoerd met de belangenvereniging van makelaars en verhuurders om door te nemen hoe deze praktijken in de toekomst voorkomen kunnen worden. Omdat de meldingsbereidheid bij discriminatie vaak laag is, heeft de gemeente aan Vizier gevraagd om inwoners ook voor te lichten over dit type discriminatie.

Het onderzoek uit 2021 kan gezien worden als een nulmeting. Door het onderzoek te herhalen, kan worden nagegaan hoe de bereidheid tot discrimineren in de particuliere huursector zich ontwikkeld heeft. Anderzijds draagt het herhaaldelijk uitvoeren van praktijktesten bij aan het tegengaan van discriminatie³. De resultaten van het onderzoek geven de gemeente Arnhem een basis om in gesprek te (blijven) gaan met de branche en daarmee discriminatie tegen te gaan.

Naar aanleiding van signalen van discriminatie van internationale studenten bij de verhuur van studentenkamers is deze groep aan de vervolgmeting toegevoegd.

1 Brief minister Ollongren aan Tweede Kamer over aanpak goed verhuurderschap, 9 november 2018.

2 Onderzoek discriminatie op de woningmarkt: "Rachid is ook gewoon een nette jongen". De Groene Amsterdammer, 28 maart 2018. <https://www.groene.nl/artikel/rachid-is-ook-gewoon-een-nette-jongen>.

3 Praktijktesten op huurmarkt werpen vruchten af: "Amper nog discriminatie in Gent". De morgen, 9 oktober 2018. <https://www.demorgen.be/>

1.2 Particuliere verhuur

In Arnhem is ongeveer 22% van de totale woningvoorraad een particuliere huurwoning⁴. Onder particuliere verhuurders vallen personen die een klein aantal woningen bezitten, (middel)grote verhuurders, institutionele beleggers, en bedrijven die een grotere vastgoedportefeuille beheren.

Particuliere verhuurders hebben in principe contractvrijheid: zij mogen zelf bepalen aan wie zij hun woningen verhuren. Wel moet iedereen in Nederland zich houden aan artikel 1 van de Grondwet: *Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.*

Per 1 juli 2023 is de Wet Goed Verhuurderschap in werking getreden. Met deze wet hebben gemeenten mogelijkheden om huurders te beschermen tegen misstanden door verhuurders. In de wet zijn zeven regels opgenomen waaraan verhuurders zich moeten houden. De regels gelden voor het hele verhuurproces. Eén van de regels luidt: “De verhuurder mag de woningzoekende niet discrimineren.” Bij het overtreden van deze regels, kan de gemeente een waarschuwing of boete uitdelen. Ook moet elke gemeente een meldpunt (inclusief informatievoorziening) hebben voor huurders.

De gemeente Arnhem voert de verplichte onderdelen van deze wet uit. Er is een meld-, informatie- en adviespunt (De Huurdersbalie⁵) en er wordt toezicht en handhaving gevoerd op de algemene regels van de wet. De gemeente wil daarnaast de mogelijkheden van de wet om een lokale verhuurdersvergunning in te voeren benutten, om goed verhuurderschap te stimuleren en huurders te beschermen⁶. Met het Actieplan Arnhem Helpt Huurders 2023⁷ en Vrij zijn in Arnhem⁸ probeert de gemeente Arnhem de posities van huurders te verbeteren en discriminatie te bestrijden.

1.3 De rol van verhuurmakelaars

De meeste particuliere verhuurders maken voor het verhuren van vrijkomende woningen gebruik van een verhuurmakelaar of -bemiddelaar. Zij helpen niet alleen bij het adverteren van de woning, maar begeleiden ook het hele verhuurproces met woningzoekenden; van het aanvragen van bezichtigingen tot de sleuteloverdracht. Daarnaast bieden verhuurmakelaars of -bemiddelaars ondersteuning bij het opstellen van het huurcontract en het aanvragen van de eventuele huisvestingsvergunning.

Uit eerdere onderzoeken komt naar voren dat het niet ongebruikelijk is dat particuliere verhuurders aan verhuurmakelaars vragen om alleen huurders met bepaalde kenmerken voor te dragen, bijvoorbeeld met een Nederlandse afkomst. Hoewel dit in strijd is met de Grondwet, gaat een deel van de verhuurmakelaars hier toch in mee, omdat zij opereren in een concurrerende markt en de opdracht niet willen verliezen. Daarnaast kan ook ‘risicomijdende en onbedoelde discriminatie’ plaatsvinden, waarbij verhuurmakelaars bepaalde kandidaten op basis van vooroordelen over hun huurgedrag uitsluiten.

4 Arnhem in cijfers, 2023 <https://arnhem.incijfers.nl/dashboard/staat-van-de-stad/wonen>

5 De Huurdersbalie https://www.arnhem.nl/Inwoners/wonen_en_milieu/Kopen_huren_en_kavels/Weet_jij_waar_je_recht_op_hebt_Dat_huurt_lekker/Kom_in_actie_met_hulp_van_De_Huurdersbalie

6 Vergunningplicht verhuurders, 7 november 2024 https://www.arnhem.nl/actueel/Persberichten/Huurders_in_Arnhem_beter_beschermd_met_nieuwe_vergunningsplicht_verhuurders

7 Raadsbrief Actieplan Arnhem Helpt Huurders 2023, 17 januari 2023.

8 Actieplan ‘Vrij zijn in Arnhem’ 2022 – 2023, januari 2022.

1.4 Onderzoeksopzet en leeswijzer

Het onderzoek dat we hebben uitgevoerd omvat twee onderdelen:

Het eerste deel behelst een telefonisch onderzoek naar de bereidheid van verhuurmakelaars om woningzoekenden op grond van seksuele gerichtheid, nationaliteit of met een migratieachtergrond te discrimineren. Deze ‘mystery calls’ zijn uitgevoerd door De Onderzoekfabriek. Het doel was om te achterhalen of verhuurmakelaars bereid zijn om, als hun opdrachtgevers daarom vragen, bij het toewijzen van woningen te discrimineren op seksuele gerichtheid, nationaliteit of migratieachtergrond. De methode en resultaten zijn beschreven in hoofdstuk twee.

Het tweede deel behelst een schriftelijk onderzoek (per e-mail) naar discriminatie van woningzoekenden op grond van seksuele gerichtheid, nationaliteit of migratieachtergrond in de praktijk. Via een ‘mystery mailing’ is nagegaan in hoeverre er bij het verhuren van particuliere huurwoningen in de praktijk gediscrimineerd wordt op migratieachtergrond, nationaliteit of seksuele gerichtheid. In hoofdstuk drie worden de methoden en resultaten van dit deel toegelicht.

In hoofdstuk vier worden de conclusies uit beide delen van het onderzoek beschreven en maken we de balans op.

2. Bereidheid tot discriminatie

In hoeverre zijn verhuurmakelaars in Arnhem bereid om bij de woonruimtebemiddeling te discrimineren op migratieachtergrond, nationaliteit of seksuele gerichtheid?

Het eerste deel van het onderzoek betreft een telefonisch onderzoek naar de bereidheid van verhuurmakelaars om woningzoekenden te discrimineren op grond van (1) migratieachtergrond, (2) seksuele gerichtheid en/of (3) het zijn van een internationale student.

Het doel was om te achterhalen of verhuurmakelaars in Arnhem bereid zijn om, als hun opdrachtgevers daarom vragen, bij het toewijzen van woningen te discrimineren.

Om deze vraag te beantwoorden is gebruikgemaakt van praktijktesten in de vorm van mystery calls. In paragraaf 2.1 gaan we dieper in op deze methode. Paragraaf 2.2 beschrijft de resultaten. In paragraaf 2.3 wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van het onderzoek in 2021.

2.1 Methode: mystery calls

Voor het uitvoeren van de mystery calls werkt RIGO samen met De Onderzoekfabriek, een bureau dat gespecialiseerd is in het uitvoeren van mysteryonderzoek. Bij mysteryonderzoek worden bedrijven (of andere instellingen) benaderd door onderzoekers die zich voordoen als klanten. Het doel van dergelijk onderzoek is om te testen hoe de bedrijven omgaan met (fictieve) klanten en hoe zij reageren op diverse vragen en situaties. Mysteryonderzoek wordt veelvuldig uitgevoerd in opdracht van bedrijven om de klantvriendelijkheid van hun medewerkers te peilen en te testen of zij zich aan het protocol van het bedrijf houden.

In dit onderzoek zijn vijftig verhuurmakelaars telefonisch benaderd door onderzoekers van De Onderzoekfabriek die zich voordeden als potentiële klanten, oftewel particuliere verhuurders die ondersteuning zoeken bij de verhuur van hun woning. Daarbij vroegen de mysteryonderzoekers of de verhuurmakelaars bereid waren om bij de selectie van kandidaat-huurders te discrimineren op migratieachtergrond, seksuele gerichtheid of het zijn van een internationale student.

Voorbereiding

Ter voorbereiding op de mystery calls hebben we een lijst opgesteld van 50 verhuurmakelaars/ vastgoedbeheerders die particuliere huurwoningen aanbieden in Arnhem en 25 verhuurmakelaars/ vastgoedbeheerders die (ook) studentenkamers aanbieden. Een aantal makelaars kwamen op beide lijst voor. In totaal zijn 61 verschillende verhuurmakelaars/ vastgoedbeheerders geselecteerd en benaderd. Onder de geselecteerde makelaars, zitten makelaars die zijn aangesloten bij de brancheorganisaties NVM en VBO. Ook zijn er ongebonden makelaars geselecteerd.

figuur 2-1 geselecteerde makelaars/ vastgoedbeheerders naar branchevereniging

Branchevereniging	Geselecteerde verhuurmakelaars particuliere huurwoningen	Geselecteerde verhuurmakelaars/ vastgoedbeheerders studentenkamers
Vastgoedbelang	1	2
VBO	12	5
NVM	26	4
Niet lid	11	14
Totaal	50	25

Om te voorkomen dat de verhuurmakelaars door krijgen dat ze met een mysteryonderzoeker te maken hebben, zijn mysteryonderzoekers geselecteerd die passen binnen het profiel van een particuliere verhuurder. Daarnaast zijn de gesprekken op een zo natuurlijk mogelijke manier gevoerd, met behulp van heldere en eenduidige instructies. Om tot vergelijkbare gesprekken te komen is een persona en een gespreksleidraad opgesteld voor de mystery calls.

De persona is een omschrijving van de fictieve woningeigenaar (de klant) die de mysteryonderzoeker moest ‘spelen’. Bij de selectie van onderzoekers is zoveel mogelijk aangesloten bij de beschreven kenmerken. Daarnaast beschikte de onderzoeker over informatie over de woningen die de fictieve eigenaar in bezit heeft (grootte, prijs, locatie), zodat de onderzoeker daarover kon vertellen als de verhuurmakelaar daarnaar vroeg.

De gespreksleidraad bevatte enkele vragen die de mysteryonderzoekers in de rol van potentiële opdrachtgevers aan de verhuurmakelaars konden stellen. Na enkele algemene vragen werd aan alle verhuurmakelaars gevraagd of het mogelijk was om ervoor te zorgen dat er geen mensen met een migratieachtergrond, of mensen met een homoseksuele gerichtheid, of een internationale student in de te verhuren woning terecht zouden komen.

De verhuurmakelaars werd dus gevraagd om op migratieachtergrond, seksuele gerichtheid of nationaliteit te selecteren, wat door de wet verboden is. In het onderzoek is nagegaan in hoeverre de benaderde verhuurmakelaars met dit verzoek meegingen of juist weerstand boden.

Respons

De selectie van 50 verhuurmakelaars die gespecialiseerd zijn in de verhuur van zelfstandige wooneenheden, en de 25 geselecteerde verhuurmakelaars/platforms die gespecialiseerd zijn in de verhuur van onzelfstandige wooneenheden en studentenkamers, zijn benaderd door de mysteryonderzoekers. In sommige gevallen werd de telefoon niet opgenomen of was de juiste persoon niet aanwezig. Bij deze gevallen zijn, indien nodig, zijn in totaal drie belpogingen ondernomen om de makelaars te contacteren. Uiteindelijk zijn voor migratieachtergrond 25 (van de 50) verhuurmakelaars bereikt. Voor seksuele gerichtheid zijn 29 (van de 50) en voor internationale student 13 (van de 25) verhuurmakelaars bereikt.

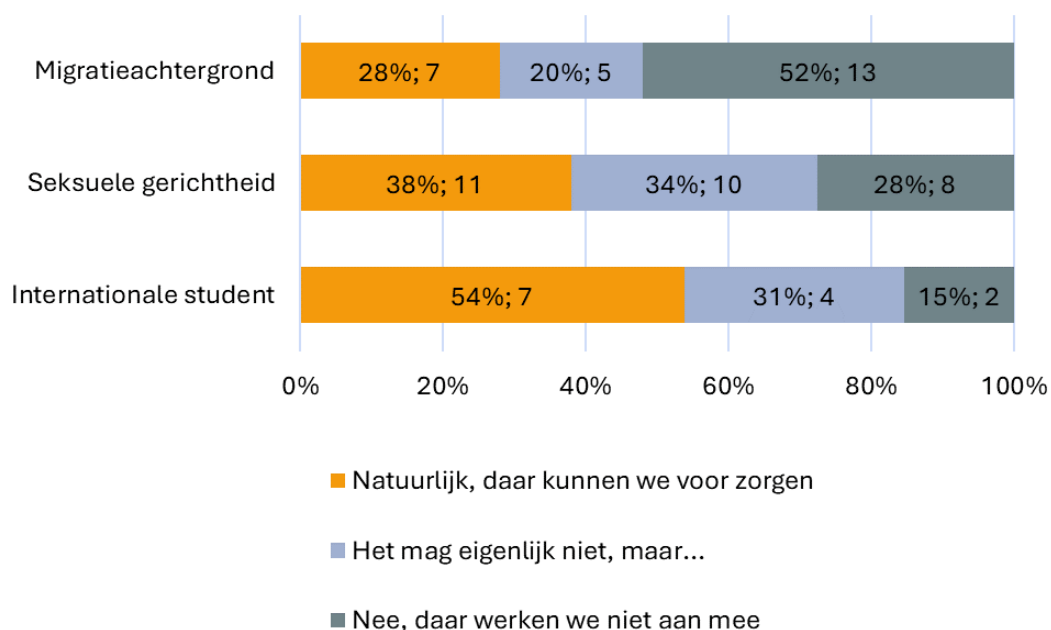
2.2 Resultaten

Aan de bereikte verhuurmakelaars is in vergelijkbare bewoording de vraag gesteld of ervoor gezorgd kon worden dat er geen mensen met een migratieachtergrond, of mensen met een homoseksuele gerichtheid, of een internationale student in de te verhuren woning terecht zouden komen. De reacties van de verhuurmakelaars hebben we onderverdeeld in drie categorieën:

1. Natuurlijk, daar kunnen we voor zorgen;
2. Het mag eigenlijk niet, maar...;
3. Nee, daar werken we niet aan mee.

In dit deel van het onderzoek is ervan uitgegaan dat sprake is van discriminatie in het geval dat een verhuurmakelaar aan gaf rekening te kunnen of willen houden met het discriminerende verzoek bij de bezichtiging óf bij het voorleggen van kandidaten aan de (fictieve) verhuurder (categorie 1 en 2).

figuur 2-2 Resultaten van de mystery calls



Migratieachtergrond

In totaal waren 13 van de 25 verhuurmakelaars (52%) niet bereid om mee te werken aan het verzoek van de mysteryonderzoeker om vooraf een selectie op migratieachtergrond te maken. Een makelaar zei bijvoorbeeld: *“De verhuurder mag een voorkeur aangeven, maar je mag niet zeggen dat je geen buitenlanders in je woning wilt. Dat noemen wij discriminatie.”*

Ruim een kwart van de verhuurmakelaars (7 van de 25; 28%) aan wie het discriminerende verzoek werd voorgelegd, was wel bereid om eraan mee te werken. Eén van deze reacties luidde als volgt: *“Ja, we werken met formulieren. De kandidaten vullen daar onder andere de inkomensverklaringen in. Die formulieren leggen we bij u voor en u bepaalt de gunning. Geen buitenlandse mensen kan ja, maar dat mogen we niet hardop zeggen, want dan discrimineer je weer en daar moet je mee uitkijken.”* Een meer uitgesproken reactie was: *“U kunt bepalen wie erin komt. Zelfs daar zijn ook weer regels voor opgesteld, maar daar hou ik mij echt niet aan hoor. Dat vind ik echt eh... Er schijnen zelfs regels te zijn gemaakt dat een heleboel dingen weer onder discriminatie vallen. Maar dat vind ik echt een heel erg kolder verhaal. Samen kunnen we bekijken wie er wel of niet ingaat. En uiteraard alleen een kandidaat waar de verhuurder een goed gevoel bij heeft.”*

Daarnaast lieten 5 van de 24 (21%) verhuurmakelaars merken zich wel bewust te zijn dat het selecteren op migratieachtergrond niet mag, maar gaven toch aan er wel rekening mee te willen houden. Bijvoorbeeld: *“We mogen niet discrimineren, maar ik kan zeker een profiel zoeken waar u naar op zoek bent. Ik zeg gewoon: het gene wat u zoekt, dat kan ik ook zoeken.”*

Seksuele gerichtheid

In totaal geven 8 van de 29 makelaars (28%) aan dat er niet gediscrimineerd mag worden op grond van seksuele gerichtheid en daar dus niet aan mee te willen werken. Bij hen is veelal de reactie: *“Homo’s en lesbiennes, daar gaan wij niet op discrimineren.”*

Van de 29 verhuurmakelaars geven er 11 (38%) aan mee te willen werken aan de vraag van de mysteryonderzoeker om een selectie te maken op seksuele gerichtheid. Zo luidde een reactie als volgt: *“Die voorwaarden kunt u aan mij allemaal stellen, dat is voor ons geen probleem. Als ik de woning online zet kan ik dat niet in de advertentie zetten, maar ik kan er zeker rekening mee houden dat dat niet gaat gebeuren, laat ik het zo zeggen.”* Of: *“Het mag officieel niet. Wij mogen niet zeggen: lesbiennes of homo’s of mensen met een afkomst mogen niet. Maar als we eigenaren hebben die die eis gewoon hebben liggen, ja, dan is het voor ons gewoon een kwestie om daar rekening mee te houden bij de selectie. Ik kan officieel natuurlijk zeggen ‘dat mag niet want het is discriminatie’, maar ja, als er twintig man komt kijken dan kunnen wij daar makkelijk uit selecteren.”*

In totaal geven 10 van de 29 makelaars (34%) aan dat selecteren op seksuele gerichtheid wettelijk niet mag, maar dat ze er wel rekening mee kunnen houden. Bijvoorbeeld: *“Ik kan het eerlijk gezegd wel begrijpen, maar dat mag ik zo nooit stellen, maar dat zult u wel begrijpen. Ik kan dat niet in een advertentie zetten. We moeten dat op een andere manier aanvlagen. Wij gaan de woning wegzetten en daar komen reacties op. Wij doen een financiële screening, maar we vragen van de kandidaten ten behoeve van de verhuurders een introductiebrief. Op basis van die introductiebrief mag u kiezen uit de kandidaten. Dus probleem opgelost. De wet Goed Verhuurderschap geeft aan dat je niet mag discrimineren. Discriminatie vind ik de grootste onzin die er bestaat. Want als je een keuze gaat maken uit kandidaten, ga je uiteindelijk kiezen. Kiezen is discrimineren.”*

Internationale student

Slechts 2 van de 13 verhuurmakelaars (15%) geven aan niet bereid te zijn mee te werken aan het verzoek van de mysteryonderzoeker om vooraf een selectie van potentiële huurders op nationaliteit te maken. De makelaar zegt: *“Nee, dat vind ik als ik eerlijk ben erg kort door de bocht. Zo werken wij niet. Wij selecteren wel op inkomen, maar dat gaat erom of iemand de woning kan betalen. Ik selecteer niet op afkomst, of mensen uit het buitenland. Daar selecteer ik echt niet op.”*

Zo’n 54% (7 van de 13) van de verhuurmakelaars wil meewerken aan de vraag van de mysteryonderzoeker om internationale studenten te weren. Zo luidde een reactie: *“Ja, dat is zeker mogelijk. Daar kunnen wij op selecteren, dat is verder geen probleem. We hebben het vaker dat eigenaren ook liever alleen Nederlandse studenten willen. Dat is geen probleem. Daar zoeken wij voor.”*

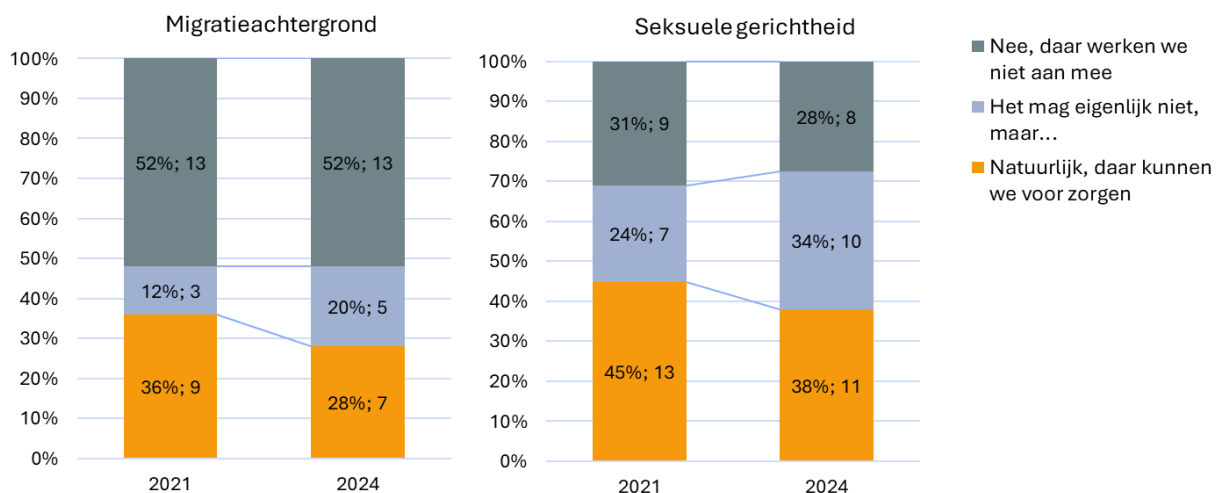
Tijdens de mystery calls geven 4 van de 13 verhuurmakelaars (31%) aan dat selecteren op basis van nationaliteit eigenlijk niet mag, maar dat ze hier wel rekening mee willen houden. Een reactie luidt: *“Ja hoor! U kunt aangeven wat u wenst daarin. Wij proberen tijdens de bezichtiging daarop te screenen. Bij de aanmelding kunnen we mensen niet uitsluiten. Wat u kunt doen is bij de bezichtiging aanwezig zijn. Dan bepaalt u uiteindelijk wie erin komt. We hebben meegemaakt dat internationale studenten uiteindelijk toch de voorkeur hebben, vandaar dat wie iedereen laten aanmelden, omdat dat eigenlijk ook moet.”* Een andere verhuurmakelaar zegt: *“Het is uw vastgoed. U moet achter de kandidaten staan die erin komen. Maar om deze reden heb ik een procedure bedacht voor een voorselectie, door middel van een introductiebrief. Dat daar dan al een beeld geschetst wordt. Het is heel lastig tegenwoordig: wat discrimineren van huurders is kan voor elke kandidaat anders overkomen. We moeten tegenwoordig een geldige reden hebben om een kandidaat af te wijzen. In deze tijd is dat niet zo moeilijk: ‘de woningnood is hoog, we moeten kiezen dus het is niet anders’. Maar je mag iemand niet afwijzen op of het een buitenlandse of Nederlandse student is. Maar u heeft wel invloed op wie u uitkiest op basis van de introductiebrief die u van ons ontvangt. U mag vooraf de selectie aangeven bij mij, maar het is voor mij onmogelijk om mensen buiten te sluiten om*

niet te komen bezichtigen, want dan heb ik geen geldige reden. Ik maak niet op voorhand een selectie. Dat komt in de volgende fase als een keuze gemaakt wordt, laat ik het zo zeggen.”

2.3 Vergelijking resultaten 2021 en 2024

Ook in 2021 zijn mystery calls uitgevoerd. De in 2021 gehanteerde onderzoeksmethode is gelijk aan de methode in 2024.

figuur 2-3 Resultaten mystery calls 2021 en 2024 vergeleken



Vaker weerstand om te discrimineren op grond van migratieachtergrond

Het aandeel verhuurmakelaars in Arnhem dat bereid is om te discrimineren op grond van migratieachtergrond is gedaald van 36% naar 28%. Het aandeel dat aangeeft dat het eigenlijk niet mag, maar toch wel mee wil werken is daarentegen gestegen van 12% naar 20%. Met enige regelmaat wordt het uitvoeren van een ‘streng selectie’ door de verhuurmakelaar als middel genoemd, om alsnog tegemoet te komen aan het discriminerende verzoek. Het percentage verhuurmakelaars dat niet bereid is om in te gaan op dit discriminerende verzoek is tussen 2021 en 2024 gelijk gebleven (52%).

Vaker weerstand om te discrimineren op grond van seksuele gerichtheid, maar minder weigeringen om te discrimineren

In 2021 gaf 45% van de gesproken verhuurmakelaars aan mee te willen werken aan de vraag van de mysteryonderzoeker om een selectie te maken op basis van seksuele gerichtheid. In 2024 is dit percentage gedaald naar 38% van de verhuurmakelaars. Waar in 2021 31% van verhuurmakelaars aangeeft dat niet gediscrimineerd mag worden op grond van seksuele gerichtheid en niet mee gaat in het verzoek ligt dit percentage in het onderzoek van 2024 lager (28%).

3. Discriminatie in de praktijk

In hoeverre vindt tijdens het verhuurproces van particuliere huurwoningen in Arnhem discriminatie van woningzoekenden plaats op basis van migratieachtergrond, nationaliteit of seksuele gerichtheid?

Het tweede deel van het onderzoek behelst een schriftelijk onderzoek (per e-mail) naar discriminatie van woningzoekenden met een migratieachtergrond, woningzoekenden met een homoseksuele gerichtheid en internationale studenten. Hierbij is nagegaan in hoeverre er bij het verhuren van particuliere huurwoningen in de praktijk gediscrimineerd wordt op migratieachtergrond, seksuele gerichtheid of nationaliteit.

Om dit te onderzoeken hebben we praktijktesten uitgevoerd in de vorm van mystery mails. Net als in het vorige hoofdstuk beschrijven we eerst de methode (paragraaf 3.1), de resultaten (paragraaf 3.2) en daarna de vergelijking met de resultaten uit 2021 (paragraaf 3.3).

3.1 Methode: mystery mails

Ter voorbereiding op de mystery mailing is een half jaar lang gereageerd op advertenties op Funda en Pararius. In totaal betreft dit 216 voor het onderdeel migratieachtergrond en 195 advertenties voor het onderdeel seksuele gerichtheid. Alleen zelfstandige woonruimtes (woning met eigen toegang, keuken en toilet) zijn geselecteerd. Vervolgens is op alle geselecteerde advertenties gereageerd onder verschillende namen van fictieve woningzoekenden. Voor het onderdeel internationale student is op 107 advertenties voor studentenkamers gereageerd.

Van elke advertentie zijn enkele kenmerken geregistreerd zoals aanboddatum, huurprijs, aantal vierkante meters, adres en de verhuurmakelaar of particuliere verhuurder. Bij de selectie hebben we advertenties van zo veel mogelijk verschillende verhuurmakelaars en verhuurders geselecteerd.

Testmails

In de testmails vraagt de fictieve woningzoekende (in correct Nederlands) naar aanleiding van een woningadvertentie aan de betreffende verhuurmakelaar of particuliere verhuurder of de geadverteerde woning nog beschikbaar is.

Er zijn verschillende testmails opgesteld met de vraag of een specifieke woning nog beschikbaar was. Voor elke testmail is een sterk daarop lijkende variant opgesteld, waarin de toon en lengte van het bericht overeenkomen en alleen de bewoording enigszins afwijkt. Dit om te voorkomen dat een eventuele ongelijke behandeling werd gebaseerd op een ander kenmerk dan seksuele gerichtheid, migratieachtergrond of het zijn van een internationale student.

In totaal zijn 22 verschillende testmails plus bijbehorende variant opgesteld om de kans om te worden ontmaskerd te minimaliseren, waarvan zeven testmails voor het onderdeel seksuele gerichtheid, zeven testmails voor het onderdeel migratieachtergronden acht testmails voor het onderdeel internationale student.

Voor het onderdeel 'migratieachtergrond' reageerden we met de testmails online op 216 geselecteerde advertenties met verschillende sets; drie mannelijke sets en vier vrouwelijke sets. Elke set bestaat uit een testpersoon (de niet-Nederlands klinkende naam) en een controlepersoon (de Nederlands klinkende naam). Bij de helft van advertenties is voor de niet-Nederlandse naam gebruikgemaakt van Arabische namen en bij de andere helft van Surinaams/Hindoestaanse namen.

Voor het onderdeel seksuele gerichtheid reageerden we met de testmails op 195 advertenties met de volgende sets; drie mannelijke sets en vier vrouwelijke sets. Elke set bestaat uit een testkoppel (combinatie van twee mannelijke of twee vrouwelijke klinkende namen) en een controlekoppel (combinatie van mannelijk en vrouwelijk klinkende voornaam).

Voor het onderdeel internationale student reageerden we met de testmails op 107 advertenties met de volgende sets; vier mannelijke sets en vier vrouwelijke sets. Elke set bestaat uit een testpersoon (de niet-Nederlands klinkende naam) en een controlepersoon (de Nederlands klinkende naam). Bij de advertenties is voor de niet-Nederlandse naam deels gebruikgemaakt van Duits klinkende namen en bij het andere deel van Aziatisch klinkende namen.

Makelaars zijn benaderd met verschillende mailteksten (testmail plus bijbehorende variant) en van verschillende personen (sets). De testmails werden telkens gekoppeld aan de verschillende sets. We hebben ervoor gezorgd dat een verhuurmakelaar of particuliere verhuurder niet twee keer met dezelfde testmail of door hetzelfde set is benaderd. Iedere keer werd er per set eerst vanuit de niet-Nederlandse naam of vanuit het koppel met een homoseksuele gerichtheid gereageerd op een advertentie, gevolgd door de Nederlandse naam of het heterokoppel.

Netto discriminatiegraad

De reacties op de mystery mails zijn gekwalificeerd als een positieve of negatieve reactie. Bij een positieve reactie gaf de verhuurmakelaar of verhuurder minimaal aan dat de woning nog beschikbaar was en dat de fictieve woningzoekende daarvoor in aanmerking kon komen. Bij een negatieve reactie heeft de verhuurmakelaar aangegeven dat de woning niet beschikbaar is.

Vervolgens zijn de kwalificaties van de reacties op beide testmails geregistreerd in een bestand dat is gebruikt voor de analyse van de uitkomsten. Bij de analyse is eerst vastgesteld of er sprake is van positieve of negatieve discriminatie van de fictieve woningzoekende of van gelijke behandeling (allebei positieve reactie). Vervolgens is de netto-discriminatiegraad vastgesteld. Daarbij maakten we gebruik van de volgende formule, die is ontleend aan onderzoek van Verhaeghe⁹ en ook is gebruikt door de Groene Amsterdammer:

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

Hierbij is:

- a) het aantal advertenties waarbij op beide testmails positief gereageerd wordt;
- b) het aantal advertenties waarbij sprake is van discriminatie ten nadele van kandidaten met een migratieachtergrond of ten nadele van de kandidaten met een homoseksuele gerichtheid;
- c) het aantal advertenties waarbij sprake is van discriminatie ten faveure van kandidaten met een migratieachtergrond of ten faveure van de kandidaten met een homoseksuele gerichtheid.

De netto discriminatiegraad geeft het percentage weer waarin de kandidaat-huurder met een niet-Nederlandse naam of het koppel met een homoseksuele gerichtheid (de testpersoon) wordt benadeeld ten opzichte van de kandidaat-huurder met een Nederlandse naam of het heteroseksuele koppel (de controlepersoon). Wanneer de netto discriminatiegraad groter is

⁹ Verhaeghe, P.P., *Praktijktesten Nu* (2018). Etnische discriminatie op de private huurwoningmarkt in Antwerpen. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

dan nul, kan dit wijzen op discriminatie van de persoon met een migratieachtergrond of discriminatie van het homoseksuele koppel.

Statistische analyses

De reacties op de mystery mailing zijn geanalyseerd met behulp van de McNemar-toets. Dat is een statistische toets voor gepaarde categorische variabelen die gebruikelijk is voor dit type onderzoek.

Een van de resultaten van een McNemar-toets is een p-waarde die de kans uitdrukt dat de berekende netto-discriminatiegraad toevallig afwijkt van nul. Als die p-waarde lager is dan 0.05, is het resultaat significant. Concreet betekent dit dat met (minimaal) 95% zekerheid gesteld kan worden dat de berekende discriminatiegraad niet gebaseerd is op toeval.

3.2 Resultaten mystery mailing

Migratieachtergrond

De mystery mailing op grond van migratieachtergrond heeft plaatsgevonden tussen mei en november 2024. In totaal zijn er 216 advertenties geselecteerd van 53 unieke verhuurmakelaars. De kleinste woning waarop gereageerd werd, telde 22 m² en de grootste woning 240 m². De laagste huur die voor een woning werd gevraagd was €550 per maand en de duurste woning die in dit onderzoek is opgenomen, kostte €2.750 per maand.

Bij de mystery mailing kreeg de afzender met een Nederlands klinkende naam in totaal 80 keer een positieve reactie, tegenover 80 positieve reacties voor de afzender met een niet-Nederlands klinkende naam. In 64 gevallen was de reactie voor beide personen positief. Dit resulteert in een netto discriminatiegraad van 0%.

Dat betekent dat een woningzoekende met een niet-Nederlands klinkende naam evenveel kans heeft om een positieve reactie te krijgen als een woningzoekende met een Nederlands klinkende naam. Er is in deze test dan ook geen discriminatie aangetoond op grond van migratieachtergrond.

figuur 3-1 Reacties op bezichtigingsverzoek naar migratieachtergrond

		Buitenlandse naam		
		Negatieve reactie	Positieve reactie	totaal
Nederlandse naam	Negatieve reactie	120	16	136
	Positieve reactie	16	64	80
		136	80	216

Seksuele gerichtheid

De mystery mailing op grond van seksuele gerichtheid heeft ook plaatsgevonden tussen mei en november 2024. In totaal zijn 195 advertenties geselecteerd van 56 unieke verhuurmakelaars. De kleinste woning waarop gereageerd werd, telde 24 m² en de grootste woning 240 m². De

laagste huur die voor een woning werd gevraagd was €680 per maand en de duurste woning die in dit onderzoek is opgenomen, kostte €2.750 per maand.

Bij de mystery mailing kregen de heteroseksuele koppels in totaal 78 keer een positieve reactie, tegenover 85 positieve reacties voor de koppels met een homoseksuele gerichtheid. In 98 gevallen was de reactie voor beide personen positief. Dit resulteert in een netto discriminatiegraad van -7,2%. Dat betekent dat een koppel met een homoseksuele gerichtheid 7,2% meer kans heeft om bij de vraag of een woning bezichtigd mag worden een positief antwoord te krijgen dan het heteroseksuele koppel. In deze test duidt dat verschil niet op positieve discriminatie, aangezien de reacties van de koppels met een homoseksuele gerichtheid eerder verzonden zijn dan de reactie van het heteroseksuele koppel. Er is in deze test dan ook geen discriminatie aangetoond op grond van seksuele gerichtheid.

figuur 3-2 Reacties op bezichtigingsverzoek naar seksuele gerichtheid

		Homoseksuele gerichtheid		
		Negatieve reactie	Positieve reactie	totaal
Heteroseksuele gerichtheid	Negatieve reactie	98	19	117
	Positieve reactie	12	66	78
	totaal	110	85	195

Internationale studenten

De mystery mailing op grond van het al dan niet zijn van een internationale studente heeft ook plaatsgevonden tussen mei en november 2024. In totaal zijn 107 advertenties geselecteerd van 56 unieke verhuurmakelaars. De kleinste woning waarop gereageerd werd, telde 8 m² en de grootste woning 50 m². De laagste huur die voor een woning werd gevraagd was €300 per maand en de duurste woning die in dit onderzoek is opgenomen, kostte €695 per maand.

Bij de mystery mailing kregen de Nederlandse studenten in totaal 31 keer een positieve reactie, tegenover 25 positieve reacties voor de internationale studenten. de koppels met een homoseksuele gerichtheid. In 21 gevallen was de reactie voor beide personen positief. Dit resulteert in een netto discriminatiegraad van 17,1%.

Dat betekent dat Nederlandse student 17,2% meer kans heeft om bij de vraag of hij/zij een kamer mag bezichtigen een positief antwoord te krijgen dan een internationale student. Dit resultaat is echter niet statistisch significant. Door het lage aantal positieve reacties kan het resultaat op toeval berusten.

figuur 3-3 Reacties op bezichtigingsverzoek Nederlandse versus internationale student

		Internationale student		
		Negatieve reactie	Positieve reactie	totaal
Nederlandse Student	Negatieve reactie	72	4	76
	Positieve reactie	10	21	31
	totaal	82	25	107

3.3 Vergelijking resultaten 2021 en 2024

Uit het onderzoek in 2021 kwam dat een woningzoekende met een niet-Nederlandse naam in Arnhem 18% meer kans had om negatief gediscrimineerd te worden dan een woningzoekende met een Nederlandse naam. Voor de groep met woningzoekende met een homoseksuele gerichtheid lag dit percentage op 11,8%.

Op basis van de mystery mailing in 2024 ziet het er naar uit dat de dagelijkse praktijk van het selecteren van woningzoekende die de woning mogen komen bezichtigen gewijzigd is. Er is in deze specifieke fase van het verhuurproces geen discriminatie aangetoond op grond van migratieachtergrond of seksuele gerichtheid.

Vaker dan in de vorige meting bestaat een positieve reactie uit het opvragen van meer informatie bij de woningzoekenden, zoals een introductiebrief met foto van de woningzoekende of een uitnodiging om een profiel aan te maken. Deze informatie zou in het selecteren van kandidaten voor de bezichtiging of in een vervolgfase (indirect) alsnog discriminerend uit kunnen pakken.

figuur 3-4 Resultaten mystery mails 2021 en 2024 vergeleken

Discriminatiegraad	2021	2024
Migratieachtergrond	18,4	0
Seksuele gerichtheid	11,8	-7,2

4. Conclusies

In dit rapport presenteren wij de resultaten van het onderzoek **naar discriminatie in de particuliere huursector in Arnhem** en wordt een vergelijking gemaakt met de uitkomsten uit het onderzoek van 2021. Het uitgevoerde onderzoek omvat twee onderdelen, met bijbehorende onderzoeksvragen. In deze paragraaf worden de antwoorden op beide onderzoeksvragen geformuleerd. Tot slot worden daarop ook enkele nuances aangebracht en worden enkele kanttekeningen bij het onderzoek geplaatst.

4.1 Resultaten

Aanzienlijk deel van verhuurmakelaars is bereid tot discriminatie

De onderzoeksvraag die bij dit onderdeel hoort, luidt als volgt:

In hoeverre zijn verhuurmakelaars in Arnhem bereid om bij de woonruimtebemiddeling te discrimineren op migratieachtergrond, seksuele gerichtheid of op het al dan niet zijn van een internationale student?

De resultaten van de mystery calls laten zien dat :

- 48% van de gebelde verhuurmakelaars in Arnhem bereid is om op verzoek van de opdrachtgever te discrimineren op migratieachtergrond;
- 72% van de gebelde verhuurmakelaars bereid is om te discrimineren op seksuele gerichtheid;
- 85% van de gebelde verhuurmakelaars/vastgoedbeheerders bereid is om internationale studenten te discrimineren.

Ten opzichte van het onderzoek in 2021 is het aandeel verhuurmakelaars dat bereid is te discrimineren op migratieachtergrond gelijk gebleven. Het aandeel verhuurmakelaars dat bereid is te discrimineren op seksuele gerichtheid is met 3% toegenomen.

Ten opzichte van 2021 geven meer verhuurmakelaars aan dat ze formeel niet op het discriminerende verzoek kunnen ingaan, maar dat ze wel bereid zijn om indirect aan het verzoek mee te werken. Bijvoorbeeld door middel van het toepassen van een 'streng selectie' en/of het voor het inplannen van een bezichtiging opvragen van extra informatie bij de kandidaten.

Woningzoekers met een niet-Nederlands klinkende naam of homoseksuele gerichtheid worden in de mystery mails niet benadeeld door de verhuurmakelaars

Bij dit onderdeel is de onderzoeksvraag als volgt geformuleerd:

In hoeverre vindt tijdens het verhuurproces van particuliere huurwoningen in Arnhem discriminatie van woningzoekenden plaats op basis van migratieachtergrond of seksuele gerichtheid?

Op basis van het uitgevoerde onderzoek kan geconcludeerd worden dat woningzoekenden met een niet-Nederlands klinkende naam of een homoseksuele gerichtheid bij de eerste selectie van wel/niet mogen bezichtigen in Arnhem niet worden benadeeld.

Uit de tests met internationale studenten blijkt dat internationale studenten 17,1 procent minder kans hebben om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging van een kamer dan Nederlandse studenten. Dit resultaat is echter niet statistisch significant. Door het lage aantal positieve reacties kan het resultaat op toeval berusten.

4.2 Opvallende resultaten

De resultaten van de mysterymailing zijn opvallend positief.

Het opvallende resultaat kan verschillende oorzaken hebben. De resultaten zouden kunnen wijzen op een vergrote bewustwording onder de verhuurmakelaars en het aanpassen van hun werkwijze. De afgelopen jaren is er steeds meer aandacht voor (het tegengaan van) discriminatie op de particuliere huurmarkt, zowel vanuit overheden als de brancheorganisaties van verhuurmakelaars.

Daarnaast zou het zo kunnen zijn dat de verhuurmakelaars minder vaak dan in het verleden discriminerende verzoeken krijgen van verhuurders van woningen. Over het algemeen zal een verhuurmakelaar alleen discriminerend selecteren als een verhuurder daarom vraagt.

Een kanttekening die hierbij genoemd dient te worden is dat uitsluitend gekeken is naar discriminatie in het eerste stadium, namelijk naar de eerste reactie van de verhuurmakelaar in het proces om kandidaten te selecteren voor een bezichtiging. In latere fases van het verhuurproces kan uiteraard (alsnog) gediscrimineerd worden. De toegenomen vraag om extra informatie van kandidaten alvorens een selectie te maken van woningzoekenden die de woonruimte morgen bezichtigen valt daarbij op. De vraag om een introductiebrief op te sturen (in sommige gevallen met foto) of een profiel in te vullen, maakt het mogelijk om te selecteren op basis van discriminerende criteria.

RT&O