Onderzoek:
Discriminatie bij woningverhuur 2023

Antidiscriminatievoorziening Limburg
& Bureau Gelijke Behandeling Flevoland

anti discriminatie voorziening Limburg

BUREAU GELIJKE BEHANDELING FLEVOLAND VOORKOMT & BESTRIJDT DISCRIMINATIE

Inhoud

Inleiding 3

Pilot onderzoek discriminatie bij woningverhuur 3
Aanleiding pilot 4
Leeswijzer 7

Methodiek 8

Resultaten interviews 11

1. Discriminatie bij woningverhuur 11
2. Bekendheid met onderzoek en wetgeving 14
3. Discriminerende verzoeken 18
4. Antidiscriminatiebeleid 20
5. Kennis 21
6. Rol verhuurbemiddelaar en andere partijen 23

Conclusies & aanbevelingen 27

Conclusies 28
Aanbevelingen 31
ADV's als vaste partner bij aanpak discriminatie woningverhuur 34

Bijlage 1 37

Bijlage 2 38

Inleiding

Pilot onderzoek discriminatie bij woningverhuur

Iedereen verdient een eerlijke kans op een woning. Toch is dat niet vanzelfsprekend. Discriminatie raakt de samenleving als geheel en komt voor op alle terreinen, ook op het gebied van wonen. Sinds 2020 laat het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (ministerie van BZK) jaarlijks de situatie rond woondiscriminatie monitoren. De resultaten daarvan worden ingezet om bewustwording bij verhuurders/makelaars te vergroten en de aanpak van woondiscriminatie verder vorm te geven.
Uit de eerste twee landelijke monitoren blijkt dat mensen met een niet-Nederlands klinkende naam minder kans hebben om te worden uitgenodigd om een huurwoning te bezichtigen, dan mensen met een Nederlands klinkende naam. Ook blijkt daaruit dat een groot deel van de verhuurbemiddelaars bereid is om mee te werken aan het weren van kandidaten met een bepaald profiel.

In de tweede landelijke monitor, *Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022* van het Verwey-Jonker Instituut [1], was het percentage verhuurbemiddelaars dat bereid is om direct dan wel indirect mee te werken aan een discriminerend verzoek 80%. De uitkomsten van de *Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022* zijn alarmerend. Deze tonen aan dat woondiscriminatie in Nederland een serieus probleem is dat de wijze waarop mensen hun bestaan opbouwen aantast. Om meer bewustwording te creëren en voorlichting te geven over woondiscriminatie, is op 22 november 2022 de campagne *Wijs discriminatie de deur* gestart. Het ministerie van BZK heeft daarvoor samengewerkt met brancheorganisaties, gemeenten en Antidiscriminatievoorzieningen (ADV's).

Het is belangrijk woondiscriminatie terug te dringen. Het ministerie van BZK zet in op het terugdringen van discriminatie bij het zoeken, vinden en verhuren van een woning zodat iedereen gelijke kansen krijgt bij woningverhuur. Daartoe heeft minister De Jonge het wetsvoorstel 'Goed Verhuurderschap' ingediend met daarin onder andere regels voor de selectie van huurders en gedragsnormen gericht op het voorkomen van discriminatie. Door een norm voor goed verhuurderschap te introduceren en het gemeenten mogelijk te maken een verhuurvergunning te verplichten, kunnen gemeenten actief sturen op goed verhuurderschap. Het wetsvoorstel is inmiddels goedgekeurd en per 1 juli 2023 is de wet in werking getreden.

Buiten de scope van dit onderzoek, maar net zo relevant, zijn de resultaten van de derde landelijke *Monitor discriminatie bij woningverhuur.* Deze zijn op 6 september 2023 door de minister aangeboden aan de Tweede Kamer.

[1] Uit fictieve reacties op 3000 advertenties is gebleken dat een op de vijf kandidaat-huurders met een Marokkaans klinkende naam niet wordt uitgenodigd voor een bezichtiging, ook al reageerden zij sneller dan kandidaat-huurders met een Nederlands klinkende naam. Bij kandidaten met een Pools klinkende mannennaam was dat een van de tien.

Uit zogenaamde *mystery calls* bleek dat 80% van de benaderde verhuurbemiddelaars bereid was mee te werken aan een discriminerend verzoek van fictieve verhuurders om een woning niet te verhuren aan Marokkanen, Turken en Polen.

Uit de derde monitor blijkt dat discriminatie van mensen met een niet-Nederlands klinkende naam is afgenomen ten opzichte van de resultaten uit de tweede monitor. Ook het aantal verhuurbemiddelaars dat mee wil werken aan een discriminerend verzoek is licht gedaald van 80% naar 73%. Kandidaat-huurders met een Marokkaans kinkende (mannen)naam hebben buiten de G4 gemeenten echter nog steeds minder kans uitgenodigd te worden voor een bezichtiging. Ondanks dat de resultaten positiever zijn, verdient het tegengaan van discriminatie blijvend de aandacht volgens de minister. Samenwerking met andere partijen is daarbij "de sleutel voor succes" [2].

[2] De Jonge, H.M. (6-9-2023). Voortgang aanpak woondiscriminatie [Kamerbrief].

Aanpak woondiscriminatie

De brede aanpak woondiscriminatie van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bestaat uit vier actielijnen:

1. Monitoring en onderzoek via de jaarlijkse monitor discriminatie bij woningverhuur
2. Voorlichting en bewustwording
3. Afdwingbare regelgeving in de Wet goed verhuurderschap
4. Lokale en branchegerichte aanpak versterken

Bij de laatste actielijn ziet de minister een belangrijke rol voor ADV's en brancheorganisaties weggelegd. De voorliggende pilot is een van de initiatieven behorend bij deze actielijn.

Aanleiding pilot

Conform de aanbevelingen in de tweede monitor wil de minister dat ADV's gericht in gesprek gaan met verhuurders en verhuurbemiddelaars in gebieden waar de netto-discriminatiegraad hoog is. In de *Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022* is er een vergelijking gemaakt tussen de zogenaamde G4 gemeenten (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht) en niet-G4 gemeenten. Hieruit bleek onder meer dat er bij Marokkaans-klinkende namen een significant hogere netto-discriminatie-graad is buiten de G4. Daarnaast bleek dat gesprekken met genoemde partijen bijdragen aan een grotere bewustwording in de sector over de problematiek rond woondiscriminatie. Daarom heeft de minister van BZK besloten tot een vervolgonderzoek door ADV's buiten de G4 gemeenten. Antidiscriminatievoorziening Limburg en Bureau Gelijke Behandeling Flevoland zijn bereid gevonden om mee te werken aan deze pilot. Samen met het ministerie en de brancheorganisaties hebben zij gekeken hoe de pilot het beste kon worden ingevuld.

Zowel in het coalitieakkoord als door de Nationaal Coördinator tegen Discriminatie en Racisme (NCDR) wordt benadrukt dat er een belangrijke taak is weggelegd voor gemeenten en ADV's. Om die reden is door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het traject versterking van ADV's ingezet [3]. Dit traject ziet toe op de inrichting, financiering en vindbaarheid van de ADV's. De resultaten van de pilot kunnen bijdragen aan de conclusie van dit traject. Indien deze werkwijze productief blijkt in de aanpak van woondiscriminatie, kan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties deze taak verder formaliseren.

[3] De Jonge, H.M. (19-6-2022). Aanpak woondiscriminatie [Kamerbrief].

Doelstelling

Voor de pilot gaan de ADV's gericht in gesprek met aanbieders van huurwoningen om woondiscriminatie te voorkomen en om branchegerichte en lokale aanpak te versterken. De pilot richt zich op verhuurbemiddelaars buiten de G4 gemeenten om te inventariseren hoe zij omgaan met discriminerende verzoeken, wat zij nodig hebben om dergelijke verzoeken te herkennen en hoe hiermee om te gaan. Daarnaast wordt er uit de interviews informatie vergaard om antwoorden op de volgende vragen te krijgen:

- → Welke zinvolle samenwerkingsverbanden kunnen tot stand worden gebracht om gezamenlijk te werken aan het terugdringen van discriminatie bij woningverhuur?
- → Op welke manier kunnen ADV's een rol spelen bij de aanpak van discriminatie bij woningverhuur vanuit preventief oogpunt?
- → Dienen de wettelijke taken van ADV's zoals nu geregeld in de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen gewijzigd te worden om optimaal te kunnen ondersteunen bij de aanpak van discriminatie bij woningverhuur? Zo ja, op welke manier?

Doelgroep

In de provincies Flevoland en Limburg benaderen Bureau Gelijke Behandeling Flevoland en Antidiscriminatievoorziening Limburg makelaars die momenteel als verhuurbemiddelaar actief zijn. Dit houdt in dat het moet gaan om makelaars die beroepsmatig woningen van opdrachtgevers te huur aanbieden. Het betreft zowel verhuurbemiddelaars die wel als niet zijn aangesloten bij een brancheverenigingen. Bij de selectie is zoveel mogelijk gezorgd voor een gelijke spreiding over de provincie van te benaderen verhuurbemiddelaars. Daarbij mag duidelijk zijn dat in meer dichtbevolkte gemeenten meer woningen te huur worden aangeboden en er dus meer verhuurbemiddelaars actief zijn.

Methodiek

De pilot is uitgevoerd in de provincies Flevoland en Limburg onder 121 verhuurbemiddelaars/makelaars [4]. Te benaderen verhuurbemiddelaars zijn geselecteerd op basis van online deskresearch. Vervolgens zijn zij telefonisch benaderd met de vraag mee te werken aan een onderzoek over het thema woondiscriminatie. Indien mogelijk, is er meteen een afspraak gepland voor een interview via Microsoft Teams. Bij verhuurbemiddelaars die twijfelden is geprobeerd hen te overtuigen alsnog deel te nemen aan het onderzoek. Verhuurbemiddelaars die afwijzend reageerden op het verzoek, is gevraagd naar de reden waarom, want ook deze input kan zinvolle inzichten opleveren. De interviews zijn afgenomen in juni en juli 2023, vóór publicatie van de resultaten van derde monitor.

[4] Met verhuurbemiddelaars worden personen en/of bedrijven bedoeld die zich professioneel bezighouden met de bemiddeling tussen woningeigenaren en potentiële huurders.

Waar de monitor genoemd wordt, wordt dus gerefereerd aan de *Monitor discriminatie woningverhuur 2022*. Het gaat nadrukkelijk om een kwalitatief onderzoek. Waar mogelijk zullen echter cijfers genoemd worden om meer duiding aan de resultaten te geven.

Doelen interviews

De interviews beogen onderstaande punten in kaart te brengen:

- → in hoeverre verhuurbemiddelaars weten wat discriminatie bij woningverhuur is;
- → in hoeverre verhuurbemiddelaars bekend zijn met relevante wetgeving, zoals de Wet goed verhuurderschap;
- → in hoeverre aanbieders beleid hebben op het omgaan met discriminerende verzoeken en hoe dit wordt toegepast;
- → wat er volgens verhuurbemiddelaars nodig is op het gebied van aanpak van woondiscriminatie;
- → of er verschillen zijn met betrekking tot bovenstaande punten tussen verhuurbemiddelaars die wel of niet zijn aangesloten bij een brancheverenigingen.

Leeswijzer

Allereerst wordt de gevolgde methodiek beschreven. Deze was voor beide regio's gelijk. In het daaropvolgende hoofdstuk worden de resultaten van de interviews weergegeven. Daarbij zijn citaten overgenomen en waar relevant is er onderscheid gemaakt tussen Flevoland en Limburg.

De resultaten zijn gegroepeerd weergegeven naar de 6 aandachtsgebieden in de vragenlijst, welke zijn gebaseerd op de doelstelling van de pilot en de doelen van de interviews:

1. **Discriminatie bij woningverhuur**
2. **Bekendheid met onderzoek en wetgeving**
3. **Discriminerende verzoeken**
4. **Antidiscriminatiebeleid**
5. **Kennis**
6. **Rol verhuurbemiddelaars en andere partijen**

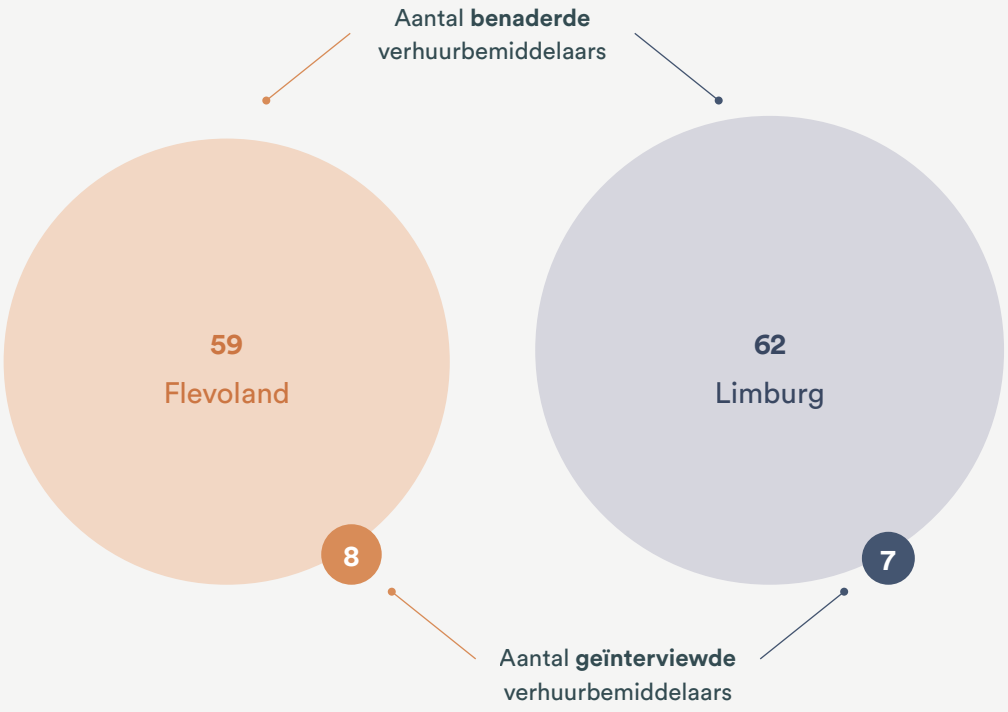
Het rapport wordt afgesloten met door Antidiscriminatievoorziening Limburg en Bureau Gelijke Behandeling Flevoland geformuleerde conclusies en aanbevelingen die tezamen de in de inleiding weergegeven inventarisatie en vragen bij de doelstelling beantwoorden. De aanbevelingen zijn schematisch weergegeven en hebben betrekking op de betrokken partijen bij de aanpak van discriminatie bij woningverhuur: lokale en Rijksoverheid, brancheorganisaties en ADV's. Aansluitend wordt de mogelijke rol van ADV's verder uitgediept. Alle voorgestelde inzet heeft als doel bij te dragen aan het verminderen van discriminatie bij woningverhuur en daarmee het creëren van gelijke kansen voor iedereen.

Methodiek

Selectiemethode

Om verhuurbemiddelaars te benaderen, hebben we in navolging van de *Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022* eerst Pararius geraadpleegd en op plaatsnaam gezocht naar verhuurbemiddelaars die actief zijn in Flevoland en Limburg. Deze methode bleek onvoldoende geschikte kandidaten op te leveren. Daarom zijn we vervolgens via Funda en de websites van diverse brancheorganisaties voor verhuurbemiddelaars (NVM, VBO, VastgoedPro) [5] op zoek gegaan naar makelaars die ook 'verhuur' bij hun diensten aanbieden. Na controle van de informatie op de websites van deze verhuurbemiddelaars zelf, bleken veel van de gevonden verhuurbemiddelaars geen verhuurwoningen aan te bieden of enkel als verkoopmakelaar actief te zijn.

We hebben daarop opnieuw onze zoekmethode gewijzigd en via Google naar geschikte verhuurbemiddelaars gezocht. Door te zoeken op 'verhuurbemiddelaar/- makelaar' in combinatie met gemeente- en plaatsnaam hebben we vervolgens een selectie gemaakt van makelaars die als verhuurbemiddelaar actief leken. Ofwel omdat zij op dat moment huurwoningen aanboden via hun website, ofwel omdat zij expliciet vermeldden als verhuurbemiddelaar actief te zijn. We hebben gestreefd naar een evenredige spreiding van verhuurbemiddelaars over beide provincies. Uiteindelijk leverde deze methode 121 te benaderen kandidaten op: 62 voor Limburg en 59 voor Flevoland.



[5] Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen (NVM U.A.), Vereniging Bemiddeling Onroerend Goed (VBO).

Benadering verhuurbemiddelaars

Via een vooraf vastgesteld belscript (zie bijlage 1) zijn de geselecteerde kandidaten benaderd. Hierin stelden de medewerkers van de ADV zich voor en legden uit dat zij in opdracht van het ministerie van BZK onderzoek doen naar het antidiscriminatiebeleid van verhuurbemiddelaars. Vervolgens is aan de kandidaten gevraagd deel te nemen aan een interview om te bespreken wat hun eigen ervaringen met betrekking tot dit thema zijn en wat hun werkwijze is om discriminatie te voorkomen.
Bij een positief antwoord is geprobeerd direct een afspraak te plannen of afgesproken dit via e-mail te doen. Als kandidaten weifelend reageerden is verwezen naar de tweede landelijke monitor waaruit blijkt dat juist buiten de G4 de netto-discriminatiegraad hoger is. Dit met als doel hen te bewegen alsnog deel te nemen aan het onderzoek. Daarbij is ook benadrukt dat brancheorganisaties waarde hechten aan deelname en is aangegeven dat er in het vraaggesprek ruimte is voor verhuurbemiddelaars om geheel anoniem hun visie op het probleem te geven. Indien verhuurbemiddelaars duidelijk aangaven niet te willen meewerken, is ook gevraagd naar de reden hiervoor. Tot slot is aan alle verhuurbemiddelaars gevraagd of zij zijn aangesloten bij een brancheorganisatie, en zo ja, bij welke.

Na de eerste belrondes bleek dat meerdere verhuurbemiddelaars opnieuw benaderd moesten worden. Sommige medewerkers die we spraken gaven aan zelf niet te kunnen beslissen over deelname aan een dergelijk onderzoek, dit te moeten overleggen of zij wilden eerst meer informatie ontvangen. Het toesturen van aanvullende informatie gebeurde in alle gevallen waarbij er niet direct een afspraak ingepland kon worden en/of kandidaten nog overtuigd moesten worden om deel te nemen. Deelnemers die aangaven mee te willen werken maar niet direct een afspraak wilden of konden inplannen, is via e- mail een voorstel gedaan voor een afspraak via Microsoft Teams.

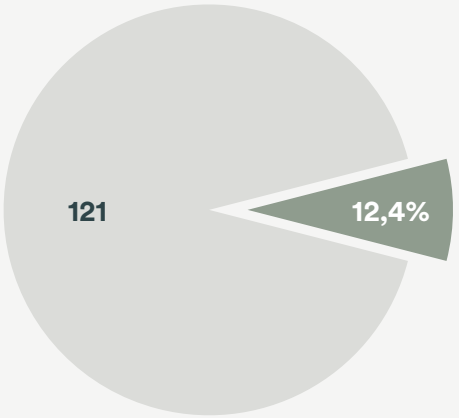
Meerdere verhuurbemiddelaars moesten diverse keren opnieuw benaderd worden. Dit had bijvoorbeeld te maken met het feit dat het telefoontje niet gelegen kwam, dat de verantwoordelijke persoon niet bereikbaar was of dat men in het geheel niet bereikbaar was. In vrijwel alle gevallen werd er gebeld totdat wij erin slaagden het doel van ons contact duidelijk te maken en concreet te vragen of de verhuurbemiddelaar aan het onderzoek wilde meewerken.

Respons

Uit de eerste contacten zijn uiteindelijk 15 interviews voortgekomen. Nog eens 6 benaderde verhuurbemiddelaars gaven aan mee te willen werken, maar reageerden niet meer op voorstellen om de afspraak definitief in te plannen of annuleerden een reeds geplande afspraak. In de hoop de respons te vergroten hebben wij de gevraagde tijd voor een interview teruggebracht van een uur naar een half uur. In de praktijk maakte dit geen verschil: verkorting in de aangegeven tijdsbelasting leverde geen grotere respons op. Met de overige 99 benaderde verhuurbemiddelaars kon vanwege diverse redenen geen afspraak worden gepland. Hierover is meer te lezen in de toelichting bij conclusies en aanbevelingen.

Interviews

In overleg met de opdrachtgever is besloten alle interviews via Microsoft Teams af te nemen om het de deelnemers aan het onderzoek zo makkelijk mogelijk te maken. Meerdere verhuurbemiddelaars zagen af van deelname aan het onderzoek vanwege hun drukke agenda's, maar voor de verhuurbemiddelaars die wel bereid waren deel te nemen aan het onderzoek, bleek tijd in de praktijk geen beperkende factor te zijn. Zij deden graag hun verhaal en namen uitgebreid de tijd om hun visie op de verschillende onderwerpen te geven.



Totale respons:
van de 121 benaderde verhuurbemiddelaars hebben er 15 deelgenomen aan het onderzoek.

Privacy

Bij het maken van de afspraken voor de interviews is nadrukkelijk aangegeven dat de resultaten van de gevoerde gesprekken geanonimiseerd zouden worden weergegeven. Met hun deelname aan het onderzoek hebben de geïnterviewde verhuurbemiddelaars daarmee ingestemd. Eveneens met het oog op privacy zijn er in de uitgewerkte interviews geen namen weergegeven, maar nummers. De verslagen zijn ook genummerd opgeslagen in de beveiligde omgeving van ADV Limburg en Bureau Gelijke Behandeling Flevoland. Kortom, de resultaten zijn niet te herleiden naar specifieke personen.

Resultaten Interviews

De interviews met de verhuurbemiddelaars zijn afgenomen aan de hand van een vragenlijst, zie bijlage 2. De vragen zijn gerubriceerd op basis van zes aandachtsgebieden. Per aandachtsgebied geven wij de resultaten weer. Wij hebben ervoor gekozen hierbij geen splitsing te maken tussen Limburg en Flevoland. Alleen waar het relevant is, zullen we de regio benoemen.

1. Discriminatie bij woningverhuur

1

De betekenis van het begrip 'discriminatie bij woningverhuur' is de verhuurbemiddelaars niet onbekend: van de 15 geven er 13 aan dat er volgens hen sprake is van een discriminerend verzoek als er door een opdrachtgever wordt gezegd dat zij bepaalde groepen mensen wel of niet als huurder willen en daarmee een groep kandidaten uitsluiten. Bij het vragen naar voorbeelden, hadden slechts 2 verhuurbemiddelaars geen antwoord paraat. Eén van hen vroeg zich af of het überhaupt mogelijk is om duidelijk vast te stellen wanneer er sprake is van discriminatie. "Want als een klant aangeeft dat hij niet aan Polen wil verhuren, is dat dan discriminatie?" Als verhuurbemiddelaar dient hij de belangen van de klant, want "Ik wil geen handel verliezen. Wie ben ik om te zeggen dat dit discriminatie is?".

Discriminatie?

De overige verhuurbemiddelaars wisten de nodige voorbeelden te noemen: "geen Poolse huurders", "geen buitenlanders of arbeidsmigranten", "alleen blanke mensen", "enkel vrouwen", "geen mannen", "geen starters", "enkel personen ouder dan 30", "geen huisdieren", "geen rokers", "geen grote gezinnen", "alleen hetero mensen", "geen mensen met een beperking". Als we naar de gelijkebehandelingswetgeving kijken, vallen juridisch gezien niet alle door verhuurbemiddelaars genoemde voorbeelden onder wettelijke discriminatie. Maar er is wel degelijk sprake van het maken van onderscheid. Dit geeft meteen de moeilijkheid van discriminatiekwesties aan. Voorbeelden zoals "geen huisdieren toelaten in de woning" kunnen in sommige situaties als discriminatie worden beschouwd, bijvoorbeeld bij huurders met een visuele beperking die een hulphond nodig hebben.

De voorbeelden die werden gegeven als "ik wil alleen blanke of hetero mensen", "geen mensen met een beperking" en "geen mensen van bepaalde afkomst", zijn duidelijke gevallen van discriminatie. Dergelijke verzoeken zijn onmiskenbaar in strijd met antidiscriminatiewetten, omdat ze specifiek bepaalde groepen mensen uitsluiten op basis van hun herkomst, seksuele gerichtheid of handicap.

Verboden Onderscheid

Discriminatie is niet toegestaan en mag niet getolereerd worden. Er zijn verschillende gronden waarop geen onderscheid mag worden gemaakt, zoals op grond van herkomst of huidskleur, geloofsovertuiging, politieke overtuiging, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, seksuele gerichtheid, handicap of chronische ziekte. De verantwoordelijkheid om geen verboden onderscheid te maken ligt uiteraard bij de verhuurders en verhuurbemiddelaars en niet bij woningzoekenden of huurders die te maken krijgen met discriminatie.

Het tegengaan en voorkomen van discriminatie op de woningmarkt is uitdrukkelijk de verantwoordelijkheid van de partijen die een rol spelen bij de verhuur van woon- of verblijfsruimte. Dat geldt zowel voor instellingen die werkzaam zijn op het gebied van volkshuisvesting, de particuliere verhuurder die zijn woning openbaar aanbiedt als voor de verhuurbemiddelaar, indien deze dit in zijn plaats doet.

Uit *Memorie van Toelichting bij Wet goed verhuurderschap*

Motivatie en selectie

Een opvallend interview vond plaats met een verhuurbemiddelaar die bij het beoordelen van discriminerende verzoeken van verhuurders onderscheid maakt tussen ‘zakelijke’ en ‘persoonlijke’ redenen. Hij benadrukt dat sommige verhuurders aan risicocalculatie doen bij de selectie van huurders, waarbij ze feiten en statistieken gebruiken om hun beslissingen om bepaalde mensen uit te sluiten te onderbouwen. Hij beschouwt dit als een zakelijk belang en geen discriminatie, omdat het gebaseerd is op, naar zijn mening, objectieve gegevens. Deze verhuurbemiddelaar vindt dat er wél sprake is van discriminatie als een verhuurder mensen van een bepaalde afkomst niet kan uitstaan of op basis van uiterlijke kenmerken bepaalde groepen huurders uitsluit. Dus als het gaat om subjectieve en persoonlijke redenen om mensen te weigeren. Hij signaleert dat verhuurders een soort ideaalbeeld hebben van wie ze in hun woning willen hebben. En als een potentiële huurder daaraan niet voldoet, beschouwen deze verhuurders dat niet als discriminatie.

Zijn standpunt komt overeen met de opvattingen van 6 andere verhuurbemiddelaars die geen bezwaar zien om in te gaan op een verzoek van een klant dat mogelijk als discriminerend kan worden beschouwd. Hun redenering luidt: “wie betaalt, bepaalt”. Ook is uit de interviews duidelijk geworden dat elke verhuurbemiddelaar zijn eigen selectiemethode eropna houdt om tot huurderprofielen te komen, waarbij in meerdere gevallen veel gegevens van potentiële huurders worden verzameld en vastgelegd.

Vijf verhuurbemiddelaars geven aan de perceptie van verhuurders met discriminerende verzoeken gericht op afkomst te begrijpen. Negatieve ervaringen met huurders van een bepaalde afkomst kunnen bij verhuurders gevoelens van frustratie en wantrouwen veroorzaken, waardoor ze helemaal geen mensen van die specifieke afkomst meer in hun woningen willen hebben.

Onbekend maakt onbemind

Een aantal jaar geleden kreeg een van de geïnterviewde verhuurbemiddelaars vanuit zijn gemeente de vraag of hij een beschikbare woning had voor statushouders met het oog op toekomstige gezinshereniging. De verhuurbemiddelaar zei zijn medewerking toe en maakte een inventariserend belrondje in zijn netwerk.

De reacties van verhuurders waren echter overwegend negatief. Sommigen gaven aan dat ze de woning meer gunnen aan een huurder die meer verdient en “er hard voor werkt”. Anderen maakten zich vanwege de achtergrond van deze ‘nieuwe’ groep huurders zorgen over mogelijke schade aan de woning. Deze angst was ingegeven door hun negatieve beeldvorming rondom asielzoekerscentra.

Misinterpretatie

Meerdere verhuurbemiddelaars benadrukken het belang van het begrijpen van het volledige verhaal en de context voordat conclusies worden getrokken over vermeende discriminatie. Zoals bij een verhuurbemiddelaar die van discriminatie werd beschuldigd in een online review. De afwijzing was volgens hem niet gebaseerd op afkomst, maar op het feit dat de woning al was toegewezen aan iemand anders. Ook uit andere verhalen die tijdens de interviews naar voren kwamen, blijkt dat verhuurbemiddelaars zich vaker onterecht beschuldigd voelen van discriminatie. Volgens hen kan “het trekken van de discriminatiekaart” voortkomen uit een gebrek aan begrip voor de specifieke redenen achter afwijzingen.

Verhuurbemiddelaars kijken als eerste naar de financiën en zo kan het gebeuren dat iemand het gevoel heeft afgewezen te zijn op grond van herkomst, terwijl diegene niet aan de inkomenseisen voor een bepaalde woning voldoet. Ook wordt opgemerkt dat er gevallen van legale positieve discriminatie zijn, zoals het toewijzen van specifieke woningen aan senioren om aan die behoefte te voldoen. Dit kan echter leiden tot beschuldigingen van discriminatie als potentiële huurders niet volledig op de hoogte zijn van de wettelijke regelingen of deze als oneerlijk ervaren. Genoemde voorbeelden geven de complexiteit van discriminatie op de woningmarkt aan.

Subjectieve criteria bij toewijzing

Tijdens de interviews benadrukken 6 deelnemers dat zelfs wanneer alle formele criteria zijn vervuld, intuïtieve gevoelens meespelen bij de beslissing om woningen al dan niet aan bepaalde personen toe te wijzen. Bij de eerste selectie, maar ook bij de tweede ronde als er meerdere geschikte kandidaten zijn. In min of meer dezelfde bewoordingen laten verhuurbemiddelaars weten dat het 'totaalplaatje' moet kloppen, ook voor de verhuurder. Een verhuurbemiddelaar uit Noord-Limburg deelde uitgebreid zijn eigen selectieproces en gaf aan dat een gezin bestaande uit een 'man, vrouw en kind', waarbij beide partners een baan hebben, een gevoel van zekerheid biedt. In vergelijking hiermee hebben bijvoorbeeld drie Poolse jongens of twee Nederlandse jongens die samen willen huren het moeilijker, want "dat is niet waar verhuurders de voorkeur aan geven." Bij het bespreken van zijn eigen selectieproces merkte hij op dat afkomst geen rol speelt, maar dat 'extra signalen' van potentiële huurders een rol kunnen spelen. Zo kan het verdacht overkomen als mensen een dure auto hebben en interesse tonen in een goedkope huurwoning. Ook roept het argwaan op als mensen uit bijvoorbeeld Rotterdam komen en een onduidelijk verhaal hebben over waarom ze naar deze regio willen verhuizen: "dat is gewoon verdacht, dat kan iedereen wel bedenken".

2. Bekendheid met onderzoek en wetgeving

2

Monitor en overkill aan informatie

De in 2022 gepubliceerde *Monitor discriminatie bij woningverhuur* van het Verwey-Jonker Instituut was, zoals aangegeven, mede aanleiding voor dit onderzoek. Daarom is aan de verhuurbemiddelaars gevraagd of zij bekend zijn met dit rapport. Van de 15 geven er 9 aan niet bekend te zijn met de monitor en er niet eerder van gehoord te hebben. Van de 6 verhuurbemiddelaars die de monitor wel kennen, blijkt de kennis inhoudelijk niet diepgaand te zijn. Vijf van hen zijn via een brancheorganisatie geïnformeerd over de monitor, bijvoorbeeld door IVBN (De Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed, Nederland) of door VBO waar de uitkomsten van het onderzoek bij een landelijk overleg op de agenda stonden.

Los van het wel of niet bekend zijn met de monitor, vinden 4 van de verhuurbemiddelaars dat er sprake is van overkill als het gaat om het thema discriminatie in makelaarsland: "Er is heel veel aandacht voor, meer dan voor verkoop." Een ander vindt de informatie van de brancheorganisatie "inhoudsloos" en niet concreet genoeg.

Criteria bij bezichtiging

Het is bij 14 van de 15 verhuurbemiddelaars bekend dat mensen met een niet-Nederlands klinkende naam minder vaak worden uitgenodigd voor bezichtigingen. Eén verhuurbemiddelaar zegt dat hij van mensen met een migratieachtergrond vaker te horen krijgt dat zij verrast zijn uitgenodigd

te worden voor een bezichtiging. Zij vertellen dat zij door andere verhuurbemiddelaars meestal worden afgewezen en niet eens een woning kunnen bekijken waarop zij reageren.

Negen van de verhuurbemiddelaars melden uit eigen beweging dat zij enkel naar de persoonlijke (financiële) omstandigheden van een kandidaat kijken. Zij vragen gegevens aan te leveren waaruit blijkt dat een kandidaat een betrouwbare huurder is die een stabiel en toereikend inkomen heeft voor de woning waarop gereageerd wordt. Op basis daarvan wordt besloten wie in aanmerking komt voor een bezichtiging en wie niet. Bij de schifting wordt volgens hen niet gekeken naar zaken als afkomst.

Woondiscriminatie kleinere gemeenten

Uit de monitor 2022 bleek dat discriminatie op de woningmarkt vaker voorkomt buiten de vier grote steden, Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht. Een derde van de verhuurbemiddelaars is van dit feit op de hoogte. De andere verhuurbemiddelaars geven aan dit niet te weten, maar kunnen het zich wel goed voorstellen. In Limburg geven 5 verhuurbemiddelaars als verklaring daarvoor aan dat het buiten de grote steden toch iets minder divers is qua populatie. “Onbekend maakt onbemind”, zoals een van de verhuurbemiddelaars het omschrijft. En dat maakt volgens een ander ook dat verhuurders bij meerdere geschikte kandidaten toch geneigd zijn sneller voor een kandidaat zónder migratieachtergrond te kiezen. Terwijl verhuurbemiddelaars in Flevoland, die actief zijn in kleinere plaatsen, juist denken dat discriminatie elders waarschijnlijk wel voorkomt, maar dat dit niet van toepassing is op hun eigen werkgebied. Dit zou kunnen wijzen op een gebrek aan bewustzijn van mogelijke lokale problemen.

Mystery Calls

Enkele verhuurbemiddelaars hebben wel eens *mystery calls* ontvangen die deel uitmaakten van het onderzoek voor de *Monitor discriminatie bij woningverhuur.* Eén van de gebelde verhuurbemiddelaars betwijfelt de betrouwbaarheid van de conclusies die vervolgens uit de monitor zijn getrokken. Hij is het niet eens met de conclusie dat er minder discriminatie zou plaatsvinden in de vier grote steden zoals het onderzoek suggereert. Volgens hem wordt er in de grote steden net zo goed, zo niet meer gediscrimineerd. Het verschil is, volgens hem, dat de betrokken partijen in deze steden beter op de hoogte zijn van hoe ze zich moeten gedragen om juridische problemen te voorkomen.

Wet goed verhuurderschap

Van de 15 deelnemers zijn er 5 Limburgse en 4 verhuurbemiddelaars uit Flevoland bekend met de Wet goed verhuurderschap. Een deel hiervan heeft er alleen van gehoord: “er staat vast in dat discriminatie niet mag”. Vijf weten ook inhoudelijk uit te leggen wat deze wet inhoudt. Een van hen vindt dat het lang duurt voordat het volgens de wet per januari 2024 verplichte gemeentelijke meldpunt er is, want hij wilde melding doen over volgens hem mogelijk discriminerende verhuurpraktijken van een collega. De meeste verhuurbemiddelaars die bekend zijn met de wet, zijn door hun brancheorganisatie hierover geïnformeerd. Bijvoorbeeld door NVM, VBO en Vastgoed Belang. Deze organisaties delen veel informatie met hun leden. De verhuurbemiddelaars zijn daar blij mee, want het is een actueel thema aangezien de Wet goed verhuurderschap per 1 juli 2023 is ingegaan [6].

[6] 10 verhuurbemiddelaars zijn vóór ingang van de Wet goed verhuurderschap op 1 juli 2023 geïnterviewd en 5 erna.

Toch zijn er ook 2 verhuurbemiddelaars die wel zijn aangesloten bij een brancheorganisatie, maar nog niet bekend zijn met deze wet. Als reden hiervoor wordt genoemd dat ze het gevoel hebben te worden overspoeld met e-mails en informatie vanuit de brancheorganisatie, waardoor ze niet alles kunnen bijhouden en lezen. Ook wordt door meerdere verhuurbemiddelaars opgemerkt dat de huidige documenten te ingewikkeld en ambtelijk zijn geschreven. Zij lezen liever “gewone mensentaal”. Een van hen vindt dat de vanuit de overheid beschikbare informatie niet erg toegankelijk is: “het zou allemaal wel wat simpeler uitgelegd mogen worden”.

Verschillende geïnterviewden geven aan dat ze inmiddels gewend zijn geraakt aan de voortdurend veranderende wetgeving, die volgens hen vaak ongunstig uitpakt voor verhuurders en verhuurbemiddelaars. Zij merken op dat er relatief weinig wetgeving is vastgelegd ter bescherming van verhuurders, bijvoorbeeld over de plichten van huurders. Tijdens de gesprekken kwam het onderwerp overregulering vaak naar voren. Eén van de verhuurbemiddelaars benadrukte dat er altijd een “grijs gebied” moet blijven bestaan waarin bemiddelaars kunnen vertrouwen op hun “onderbuikgevoelens” bij het nemen van beslissingen over het toewijzen van woningen aan potentiële huurders.

> **“Wij verhuurbemiddelaars moeten van alles, maar mogen bijna niks.”**

Een andere verhuurbemiddelaar is van mening dat de overheid terughoudend moet zijn met overregulering. Hij stelde dat “niet alles in regels te vatten is”. Ook bracht hij het probleem ter sprake van bedrijven die profiteren van mensen die elders gediscrimineerd worden. Deze bedrijven vragen bijvoorbeeld buitensporige huurbedragen voor woningen aan mensen die elders geen andere opties kunnen vinden en dus geen andere keuze hebben dan hierin mee te gaan. In zijn ogen is dit huisjesmelkerij. Daartegen zou strenger opgetreden moeten worden door de overheid.

Net als bij praktijken waarbij verhuurders 10-12 huurders in één huis plaatsen om aanzienlijke winsten te behalen. Aan de andere kant vindt hij dat tegenwoordig elke particuliere verhuurder als huisjesmelker bestempeld wordt, terwijl velen van hen een verhuurpand hebben als een vorm van pensioenvoorziening.

Wet Goed Verhuurderschap

Sinds 1 juli 2023 is de Wet goed verhuurderschap van kracht. Hierin is een algemene basisnorm voor goed verhuurderschap opgenomen in de vorm van algemene regels. Deze algemene regels gelden voor alle verhuurders en verhuurbemiddelaars en zien bijvoorbeeld toe op het voorkomen van discriminatie en intimidatie. Gemeenten dienen op deze regels te handhaven in het geval van private verhuurders (voor woningcorporaties is het toezicht en handhaving belegd bij de Autoriteit Woningcorporaties).
In aanvulling op deze algemene regels kunnen gemeenten een verhuurvergunning verplicht stellen. In de context van dit onderzoek zijn onderstaande algemene regels uit de Wet goed verhuurderschap van belang.

Om woondiscriminatie tegen te gaan moeten verhuurders en verhuurbemiddelaars vanaf 1 juli 2023:

→ een heldere en transparante selectie procedure gebruiken en bekendmaken;
→ gebruikmaken van niet-discriminerende selectiecriteria;
→ aan de afgewezen kandidaat-huurders uitleggen waarom voor een andere verhuurder is gekozen.

En vanaf 1 januari 2024 moeten zij hun werkwijze:

→ schriftelijk vastleggen;
→ openbaar maken;
→ aanpassen als dat nodig is;
→ bekend maken bij hun werknemers.

Gemeentelijk meldpunt

Als er sprake is van ongewenst verhuurgedrag kunnen huurders, woningzoekenden of andere belanghebbenden dit melden bij de gemeente. **Vanaf 1 januari 2024 moet iedere gemeente een meldpunt hebben voor dergelijke klachten.** De gemeente kan naar aanleiding van een melding zelf handhaven of, als dat niet mogelijk is, de melder doorverwijzen naar een instantie die hem verder kan helpen. Bijvoorbeeld naar een ADV. Houden verhuurders zich niet aan de regels? Dan kan de gemeente sancties opleggen, bijvoorbeeld een bestuurlijke boete. En in het uiterste geval kan de gemeente zelf de woning in beslag nemen.

Uit *Wet goed verhuurderschap*

3. Discriminerende verzoeken

3

Het blijkt dat van de 15 verhuurbemiddelaars er 7 wel eens een expliciet discriminerend verzoek van een verhuurder hebben gekregen. Eén verhuurbemiddelaar geeft aan nooit een dergelijk expliciet verzoek te hebben gehad, maar wel meerdere keren een onderbuikgevoel te hebben gehad dat verhuurders daar impliciet op aanstuurden.

Het mag niet, maar...

Uit alle interviews wordt duidelijk dat de verhuurbemiddelaars zich bewust zijn van het feit dat het wettelijk gezien niet is toegestaan om bepaalde groepen uit te sluiten en geen eerlijke kans te bieden op een woning. Volgens hen weten de verhuurders dit ook heel goed. Zij erkennen dat, ondanks dit bewustzijn, dergelijke discriminatie nog steeds voorkomt in de praktijk. Vier verhuurbemiddelaars geven specifieke voorbeelden van 'verdachte' situaties die ze bij andere verhuurbemiddelaars voorbij zagen komen. Zoals het voorleggen van een contract in een taal die de potentiële huurder niet machtig is en wel aandringen dat te ondertekenen.

Volgens verschillende verhuurbemiddelaars kunnen verhuurders het voor zichzelf goed verdedigen. Deze zijn zich bewust van het feit dat bepaalde praktijken niet toegestaan zijn, maar ze rechtvaardigen hun keuzes met de uitspraak "ik bepaal wie in mijn woning mag wonen". Dat betekent dat verhuurders kieskeurig kunnen zijn en dat leidt ertoe dat in de praktijk mensen met een migratieachtergrond vaak achter het net vissen. Verhuurders willen bijvoorbeeld niet dat hun woning door meer personen bewoond wordt dan waaraan zij de woning verhuurd hebben. Het risico dat dit gebeurt is volgens een verhuurbemiddelaar juist bij mensen "van een bepaalde herkomst" groter. Dat geldt dan overigens weer niet voor "echte buitenlanders", zoals expats, volgens een andere verhuurbemiddelaar. Want die worden wel als geschikte kandidaten beschouwd.

Niet racistisch bedoeld

Een verhuurbemiddelaar hoort van een klant dat deze een van zijn woningen in slechte staat aantrof nadat hierin vier Roemenen hadden gewoond die volgens hem drank en drugs gebruikten. Vanwege deze negatieve ervaring wil hij geen woningen meer verhuren aan Roemenen. De verhuurbemiddelaar wil niet meewerken aan dit verzoek maar vindt tegelijkertijd dat de beslissing van de verhuurder niet racistisch bedoeld is. Hij denkt dat de afkomst van de huurders er weinig toe doet, aangezien vergelijkbare problemen zich net zo goed kunnen voordoen met vier Nederlandse mannen of vrouwen die de woning huren.

Vier verhuurbemiddelaars die wel eens een discriminerend verzoek van een verhuurder hebben afgewezen, hadden er geen moeite mee de klant te verliezen toen zij aangaven hierin niet mee te gaan. Weer anderen hebben begrip voor verhuurders die, gebaseerd op eerdere negatieve ervaringen, bepaalde groepen mensen niet langer in hun woningen willen verwelkomen. Deze groep verhuurbemiddelaars rationaliseert ontvangen verzoeken door aan te nemen dat deze verzoeken niet discriminerend bedoeld zijn. Ze gaan ervan uit dat iedereen na een negatieve ervaring op deze manier kan gaan denken.

Acht verhuurbemiddelaars zeggen nog nooit te maken hebben gehad met discriminerende verzoeken. Als ze dergelijke verzoeken wel zouden krijgen, zeggen 5 van hen te weigeren hieraan mee te werken. Een verhuurbemiddelaar die afwijkt van deze trend geeft aan dat hij niet principieel kan handelen vanwege mogelijk inkomstenverlies. Bovendien zal een verhuurder toch voorgedragen huurders afwijzen die niet aan het plaatje voldoen: “daar heb ik dan dus uiteindelijk alleen mijzelf mee”. Een ander zegt zulke verzoeken niet te krijgen en niet te verwachten. En dan is er nog een verhuurbemiddelaar die aangeeft dat verhuurbemiddelaars discriminerende verzoeken niet hoeven af te wijzen zolang ze weten hoe ze tegelijkertijd wel binnen de wettelijke kaders kunnen blijven.

Screening huurders

Een van de geïnterviewden benadrukt het belang van screening van álle kandidaten. Drie Limburgse verhuurbemiddelaars benoemen het probleem van ondermijning en mede daarom vinden zij antecedentenonderzoek belangrijk. Met risico op hennepplantages is het bijvoorbeeld niet gek een kandidaat zonder enig (agrarisch) verleden af te wijzen voor het huren van een grote boerderij. In zulke gevallen adviseert de betreffende verhuurbemiddelaar de verhuurder niet met deze huurders in zee te gaan. Hij wil geen politieagent zijn, maar moet wel grondig zijn. Deze zorgen zijn niet door verhuurbemiddelaars uit Flevoland benoemd.

Het uitgangspunt is, zo stellen meerdere verhuurbemiddelaars, geschikte kandidaten aan te leveren. En daar kan de verhuurder dan een keuze uit maken. Een van de verhuurbemiddelaars zegt gewoon het ‘huurdersprofiel’ van de verhuurder aan te houden. Daar volgt de schifting uit, niet uit zaken als afkomst. Uit de interviews blijkt dat verhuurders wensen kunnen hebben als “werkend koppel”, “30+” of “geen huisdieren”. En ook hobby’s kunnen relevant zijn. Iemand die piano speelt kan bijvoorbeeld voor geluidsoverlast zorgen. Een verhuurbemiddelaar geeft aan dergelijke verzoeken aan de ene kant begrijpelijk te vinden, maar aan de andere kant wel te laten blijken dat het niet mag.

4. Antidiscriminatiebeleid

4

Geen van de verhuurbemiddelaars heeft beleid waarin aanpak van discriminatie schriftelijk is vastgelegd. Meerdere verhuurbemiddelaars brengen aandachtspunten op een andere manier onder de aandacht.

Flevoland

In Flevoland hanteren 3 verhuurbemiddelaars een proactieve, gestructureerde aanpak om discriminatie te bestrijden, bewustzijn te vergroten en duidelijk te maken hoe er wordt omgegaan met discriminerende verzoeken. Zo heeft 1 verhuurbemiddelaar een verplicht e-learning programma opgezet voor elke nieuwe medewerker, waarbij discriminatie een van de onderwerpen is. Twee verhuurbemiddelaars verspreiden hun beleid via e-mails en organiseren bijeenkomsten waarbij het onderwerp discriminatie aan de orde komt. Het laten ondertekenen van gedragscodes door elke medewerker is een andere manier waarop 2 verhuurbemiddelaars proberen een klimaat van non-discriminatie te bevorderen.
Met als doel het stellen van duidelijke verwachtingen omtrent acceptabel gedrag en mogelijke consequenties in het geval van discriminatie. Eén verhuurbemiddelaar heeft antwoorden met betrekking tot discriminatie opgenomen bij ‘meest gestelde vragen’ op de website.

Twee deelnemers geven aan dat er binnen de brancheorganisatie VBO, waarvan ze lid zijn, antidiscriminatiebeleid is vastgelegd. Een van hen denkt dat door het logo van die brancheorganisatie op de website te plaatsen, zijn organisatie zo een signaal afgeeft dat zij zich actief committeert aan het naleven van het antidiscriminatiebeleid van de brancheorganisatie.

Limburg

Van de 7 verhuurbemiddelaars voeren er 2 antidiscriminatiebeleid uit binnen hun organisatie. Bij de een bestaat dit uit het instrueren van het personeel dat iedereen welkom is als klant, ongeacht herkomst, seksuele gerichtheid, leeftijd, enzovoort. Iedereen die zich meldt, wordt op eenzelfde wijze behandeld en bejegend. En iedereen die op een woning reageert, wordt voor een afspraak of bezichtiging uitgenodigd. Eventueel antecedentenonderzoek vindt daarna pas plaats. Dit is een vaste werkwijze. De andere verhuurbemiddelaar legt uit dat het beleid eruit bestaat dat medewerkers weten dat discriminatie bij verhuur niet is toegestaan. En dat zij een verhuurder bij een dergelijk verzoek erop moeten wijzen dat discriminatie niet mag en zij er als verhuurbemiddelaar niet aan kunnen meewerken.

Twee verhuurbemiddelaars hebben een eenmenszaak [7] en hebben daarom naar eigen zeggen geen beleid nodig. Zij hebben immers geen medewerkers in dienst en varen op hun eigen kompas. Weer 2 andere verhuurbemiddelaars hebben wel ‘beleid’, maar dit is niet specifiek gericht op antidiscriminatie.

[7] Vanwege het effect van inclusief taalgebruik op gedrag en denkwijzen, kiezen wij voor deze genderneutrale term. *Language influences mass opinion toward gender and LGBT equality,* Tavits en Pérez, PNAS 2019.

Bij de een bestaat het beleid eruit dat “alles met de baas overlegd wordt”. De ander geeft aan dat het voor alle medewerkers duidelijk is wat het uitgangspunt van het bedrijf is: “er moet geld worden verdiend”. En dat betekent dat de opdrachtgever zo goed mogelijk wordt bediend. Als dat niet gebeurt, kunnen ook de salarissen niet betaald worden. Het beleid is er daarom op gericht opdrachtgevers zoveel mogelijk tevreden te stellen.

> **“Je moet gewoon naar eer en geweten handelen. Een goede kandidaat is een goede kandidaat, waar ‘ie ook vandaan komt. Ik bedien de opdrachtgever, niet de overheid. Dan moet de overheid maar 1000 euro per gemiste opdracht betalen. We krijgen pas betaald bij een geslaagde bemiddeling.”**

Een van de verhuurbemiddelaars vindt het lastig om met verhuurders te communiceren over discriminatie. Hij zou vanuit de overheid handreikingen willen ontvangen over hoe dit te doen of brochures waarin de regels staan zodat hij die aan klanten kan geven. Meer publiciteit vanuit de overheid zou daarbij ook kunnen helpen. Nu is het zo dat als hij niet meewerkt aan een discriminerend verzoek, een ander (louche) bedrijf dat wel doet. Hij is op dit moment bezig met een brochure voor huurders en verhuurders over de nieuwe Wet goed verhuurderschap. Daarin gaat hij bewust niet te veel in op discriminatie, omdat hij bang is dat dit mensen afschrikt.

5. Kennis

5

Van de bevraagde verhuurbemiddelaars denken er 9 dat alle verhuurbemiddelaars wel weten hoe ze discriminerende verzoeken kunnen herkennen. “Vrij evident als verhuurder uitspreekt niet aan buitenlanders te willen verhuren. Dan is discriminatie makkelijk vast te stellen. Geen tools voor nodig. Minder expliciet komt ook voor, maar daar prik je eenvoudig doorheen.” Ze stellen dat het gebrek aan naleving van antidiscriminatiewetgeving eerder te maken heeft met een gebrek aan integriteit dan aan kennis of tools. Het woord ‘fatsoen’ viel meerdere keren. De verhuurbemiddelaars die wel behoefte hebben aan specifieke kennis, tools of maatregelen noemen de volgende mogelijkheden:

1. **Trainingen om minder evidente gevallen te herkennen (het grijze gebied):** minder expliciete gevallen van discriminerende verhuurverzoeken zijn volgens 4 verhuurbemiddelaars niet altijd even makkelijk te doorzien. Zo twijfelt een verhuurbemiddelaar over het geval waarbij verhuurders de voorkeur geven aan Nederlandssprekende huurders omdat zij zelf de Engelse of Duitse taal niet machtig zijn, maar wel met huurders willen kunnen communiceren. Is dit dan discriminatie?

2. **Training voor verhuurders, gericht op bewustwording:** 1 deelnemer merkt op dat het zinvol is om bewustwording bij de verhuurders te vergroten, omdat zij uiteindelijk beslissen wie de woning krijgt. Misschien zijn zij zich niet genoeg bewust van de omvang van het probleem van woondiscriminatie en zouden zij andere keuzes maken als zij zich realiseren wat de impact van discriminatie op de slachtoffers ervan kan zijn.

3. **Sneller toegang tot informatie:** uit 5 van de interviews blijkt een behoefte aan mogelijkheden om sneller informatie te krijgen over potentiële huurders zoals eerdere huurervaringen en (financiële) achtergronden. Volgens deze verhuurbemiddelaars draagt dit bij aan een efficiëntere en minder op vooroordelen gebaseerde verhuurprocedure. Eén verhuurbemiddelaar denkt dat samenwerking met relevante instanties, zoals de politie, kan helpen bij het verkrijgen van deze informatie. “Dat geeft meer snelheid in de verhuurprocedure en partijen zijn dan minder argwanend tegenover mensen waarover ze misschien vooroordelen hebben. Iets kunnen natrekken zou dan wenselijk zijn. Juist ook voor potentiële huurders.”

4. **Hulp bij ontwikkeling van beleid:** 1 verhuurbemiddelaar geeft aan hulp te kunnen gebruiken bij het ontwikkelen en vastleggen van antidiscriminatiebeleid.

Twee verhuurbemiddelaars vinden dat de overheid de aangewezen partij is om kennis en tools aan te reiken aan verhuurbemiddelaars. Met een kanttekening: “Het mag allemaal iets minder wollig. Sommige stukken van het ministerie zijn heel lang, terwijl het ook op anderhalf A4’tje kan.” Dus graag duidelijke en begrijpelijke informatie in “gewone mensentaal”. YouTube-content rondom het thema creëren of seminars aanbieden zijn andere aangedragen suggesties.

Meer dan de helft van de verhuurbemiddelaars vindt dat kennis en tools het beste aangereikt kunnen worden door brancheorganisaties. Meerdere van hen ontvangen al regelmatig informatie op die manier, ook over discriminatie. Dit wordt PE (Permanente Educatie) genoemd. Het nadeel van deze oplossing is dat niet-aangesloten verhuurbemiddelaars en verhuurders niet bereikt worden.

6. Rol verhuurbemiddelaar en andere partijen

Verschillende verhuurbemiddelaars denken slechts een beperkte invloed te hebben op de keuzes van verhuurders. Hoewel ze in staat zijn om verhuurders te informeren over wat wel en niet mag, zien ze zichzelf als tussenpersonen wiens invloed beperkt is bij de uiteindelijke beslissing van de verhuurder: “Als klanten een antipathie tegen een bepaalde groep mensen hebben, wie is de makelaar dan om te zeggen dat het discriminatie is?”.

Dialoog versus eigen verantwoordelijkheid

Er is verdeeldheid onder verhuurbemiddelaars over hun rol bij mogelijke discriminerende verzoeken. Acht opperen de mogelijkheid in gesprek te gaan met verhuurders om hen te informeren over wat wel en niet mag en eventueel bewustwording van discriminatie te creëren. Een van de verhuurbemiddelaars meent het verschil te kunnen maken door bij een vermoeden van discriminatie of twijfel over een kandidaat door de verhuurder, te onderbouwen waarom iemand wél een goede huurder is. En te laten zien dat bijvoorbeeld afkomst daar los van staat. Anderen denken dat het niet hun plaats is om te oordelen over de intenties van verhuurders.

Enkele verhuurbemiddelaars brengen morele verantwoordelijkheid ter sprake als het gaat om vermoedens van discriminatie bij de werkwijze van collega’s. Zij vragen zich af of zij hen zouden moeten aanspreken om zo samen te werken aan een eerlijke en inclusieve verhuursector, waarin iedereen gelijke kansen heeft. Twee willen dat er meer toezicht komt op foute verhuurbemiddelaars en zien graag dat verhuurbemiddelaars verplicht worden aan te sluiten bij een brancheorganisatie met tuchtrecht. Dan kunnen verhuurbemiddelaars die weet hebben van louche praktijken bij anderen, elkaar ook ter verantwoording roepen.

Anderen vinden dat het niet aan hen is om collega-verhuurbemiddelaars aan te spreken op hun handelen. Ze zien zichzelf voornamelijk als tussenpersonen tussen verhuurders en huurders, en niet als politieagenten voor de naleving van antidiscriminatiewetgeving. Zij geloven dat het de verantwoordelijkheid van individuele verhuurbemiddelaars is om ethisch en wettelijk juist te handelen. Ook denken zij dat een vermoeden van discriminatie door verhuurders bij hun selectie, voor veel verhuurbemiddelaars geen reden is om de opdracht terug te geven, want “er zou dan weinig handel over zijn”.

Verwachtingen t.a.v. overheid

Enkele verhuurbemiddelaars zijn van mening dat gemeenten actiever moeten deelnemen aan gesprekken over woningmarktthema’s. Ze wijzen erop dat er meer speelt dan alleen discriminatie en dat er bredere onderwerpen zijn die aandacht verdienen.

“Er zijn een hoop Nederlanders die bijvoorbeeld scheiden en daardoor een sociale huurwoning zouden moeten krijgen. Maar deze mensen moeten 10 jaar op een woning wachten, omdat de overheid heeft besloten dat statushouders voorrang krijgen.”

Een aantal van hen vindt het de taak van het ministerie en lokale overheden om (ver)huurders te informeren over regelgeving en aandacht te genereren voor het thema discriminatie, “want met name particuliere verhuurders hebben vaak geen idee wat hun plichten zijn”. Deze particuliere verhuurders of niet bij een brancheorganisatie aangesloten collega’s worden door verschillende Limburgse verhuurbemiddelaars ‘cowboys’ genoemd, omdat zij zich niet aan regels zouden houden. Sommige verhuurbemiddelaars geven aan weinig vertrouwen te hebben in de mogelijkheid van de overheid om te sanctioneren bij discriminatie, want “hoe gaan ze daarop controleren?”.

Antidiscriminatievoorzieningen

Twee derde van de verhuurbemiddelaars is niet bekend met ADV’s. Daarom legt de interviewer kort uit dat een ADV zich bezighoudt met het voorkomen en bestrijden van discriminatie en het bevorderen van gelijke behandeling. Kerntaken zijn het behandelen van discriminatieklachten, het ondersteunen van slachtoffers van discriminatie, het registreren van discriminatiemeldingen en het rapporteren hierover aan gemeenten en Rijksoverheid. Daarnaast ontplooien de meeste ADV’s ook bewustwordingsinitiatieven en verzorgen zij voorlichtingen.
De veronderstelling van een van de verhuurbemiddelaars dat ADV’s voornamelijk een informerende en preventieve rol spelen om bewustzijn in de maatschappij te vergroten, is gedeeltelijk juist. Deze verhuurbemiddelaar wist echter niet dat antidiscriminatievoorzieningen ook als meldpunt van discriminatie dienen voor burgers.

Rol ADV’s

Hoewel de meeste verhuurbemiddelaars niet weten wat een antidiscriminatievoorziening is, hebben zij na uitleg hierover allemaal een idee over de rol die een ADV kan vervullen bij woondiscriminatie. Meer dan de helft van de verhuurbemiddelaars vindt het belangrijk dat er een plek is waar woningzoekenden melding kunnen doen als ze discriminatie ervaren. Weer de helft hiervan benadrukt daarbij het belang van hoor en wederhoor omwille van een eerlijk en onpartijdig proces. Ook vinden zij dat er over en weer begrip moet zijn, zowel voor de kant van het verhaal van de huurder als dat van de verhuurder/verhuurbemiddelaar. Eén geïnterviewde vindt dat een ADV melders moet wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de branchevereniging als de betrokken verhuurbemiddelaar daarbij is aangesloten. Brancheorganisaties kennen namelijk tuchtrecht, dus gedupeerden kunnen zich ook daartoe wenden.

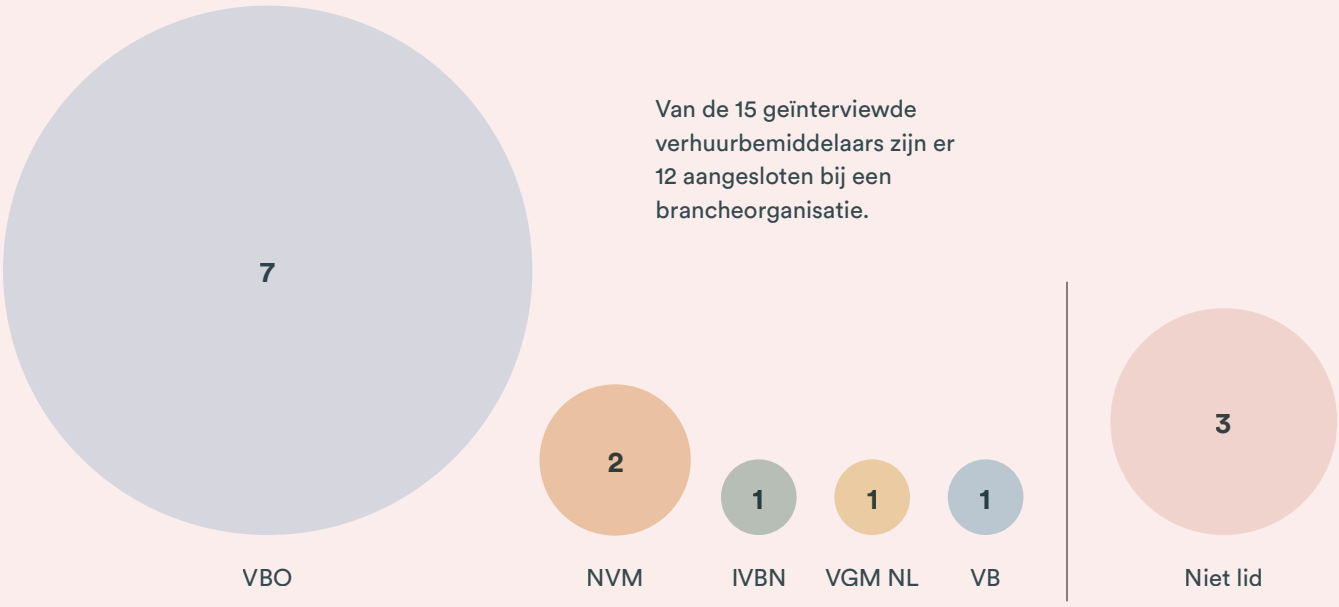
Twee van de verhuurbemiddelaars geven aan ook een rol als adviesorgaan te zien weggelegd voor de ADV's, waarop verhuurbemiddelaars een beroep kunnen doen als zij niet weten hoe met een bepaalde situatie om te gaan. Een van hen vindt het een goed idee als ADV's voorlichting geven aan verhuurbemiddelaars.

Lidmaatschap brancheverenigingen

Van de 15 geïnterviewde verhuurbemiddelaars zijn er 12 aangesloten bij een brancheorganisatie. Dit zijn naast NVM (2) en VBO (7) ook belangenverenigingen Vastgoed Belang (1), VGM NL (1) en IVBN (1) [8]. De redenen voor lidmaatschap zijn uiteenlopend. Wat voor allen belangrijk is, is dat de informatie die via de diverse organisaties ter beschikking wordt gesteld, hen in staat stelt op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen rondom relevante thema's.

Op één bij NVM aangesloten verhuurbemiddelaar na, zeggen alle verhuurbemiddelaars vanuit hun brancheorganisatie c.q. belangenvereniging informatie te ontvangen over het voorkomen van discriminatie. Dit gebeurt in de vorm van nieuwsbrieven, via intranet en middels Permanente Educatie (PE). Online maar ook in fysieke cursussen en opleidingen is er aandacht voor het thema. Acht van de verhuurbemiddelaars laten weten ook informatie te ontvangen over hoe zij moeten handelen als discriminatie voorkomt bij de verhuurbemiddeling. Een van de verhuurbemiddelaars heeft een aantal jaar geleden een training gevolgd die hierover ging en een ander meer recent. Volgens weer een andere verhuurbemiddelaar is de boodschap vanuit de brancheorganisatie duidelijk: "Discriminatie kan en mag je niet accepteren."

[8] Vastgoed Management Nederland (VMG NL), Vereniging Institutionele Beleggers in Vastgoed (IVBN).



Van de 15 geïnterviewde verhuurbemiddelaars zijn er 12 aangesloten bij een brancheorganisatie.

Twee verhuurbemiddelaars zeggen nooit informatie over discriminatie te ontvangen. Een verhuurbemiddelaar denkt dat er bij de belangenvereniging intern wel informatie beschikbaar is, maar heeft hiervan zelf nooit gebruik gemaakt. Ook is hij ervan overtuigd dat er voor het onderwerp tegenwoordig ook bij de makelaarsopleiding aandacht voor is, zeker als het om bijvoorbeeld HR-beleid gaat.

Ondersteuning brancheorganisatie

Om verschillende redenen verwachten sommige verhuurbemiddelaars niets specifieks van de brancheorganisaties als het gaat om het voorkomen en bestrijden van discriminatie. Eén verhuurbemiddelaar gaf aan dit meer te zien als een gedeelde verantwoordelijkheid en daarom niet specifiek van de brancheorganisatie iets te verwachten op dit gebied. Een ander gaf aan niets extra's te verwachten van de brancheorganisatie omdat deze naar haar mening al veel doet en veel aandacht heeft voor het thema.

Weer een andere verhuurbemiddelaar benadrukt dat hij van mening is dat de belangrijkste rol van de brancheorganisatie informerend van aard is. Volgens hem heeft in het recente verleden de nadruk van de brancheorganisaties heel erg op verkoop gelegen. Deze bemiddelaar benoemt dat er recentelijk meer aandacht is gekomen voor verhuur, wat als positief wordt ervaren.

Daartegenover staat een verhuurbemiddelaar die vindt dat als woondiscriminatie werkelijk een groot probleem is, de brancheorganisatie meer actieve stappen zou moeten ondernemen om verhuurbemiddelaars te ondersteunen. Dit onderschrijft een andere geïnterviewde die naar aanleiding van de actualiteit van dit thema verwacht dat er in het komend jaar een cursus zal worden aangeboden door de brancheorganisatie. Dat sluit aan bij de verhuurbemiddelaar die een taak weggelegd ziet voor brancheorganisaties om de vinger aan de pols te houden rond het onderwerp discriminatie: "De cijfers en onderzoeken van de overheid tonen aan dat er een probleem is, dus de brancheorganisatie moet daar zelf misschien ook meer onderzoek naar doen."

Conclusies & Aanbevelingen

Allereerst viel de bereidwilligheid om mee te werken aan het onderzoek ons enigszins tegen. De benaderde verhuurbemiddelaars hadden vrijwel allemaal een drukke agenda met weinig ruimte voor zaken buiten de kernactiviteiten. Vijftien verhuurbemiddelaars namen echter de tijd onze vragen te beantwoorden en wij zijn van mening dat een respons van 12,4% voldoende kwalitatieve informatie oplevert om een indicatie te geven van de stand van zaken met betrekking tot discriminatie bij woningverhuur.

Bij conclusies geven we de resultaten van de interviews weer die aansluiten bij de in de doelstelling genoemde inventarisatie en bij de doelen van de interviews. De aanbevelingen beogen de in de doelstelling geformuleerde vragen te beantwoorden.

“Geen interesse”

De redenen die door benaderde makelaars werden aangevoerd om niet aan het onderzoek deel te nemen, waren uiteenlopend. Het merendeel van deze makelaars gaf echter aan hiervoor ‘geen tijd te hebben’. Zij vertelden het zeer druk te hebben en hiervoor geen ruimte in de agenda te kunnen of willen vrijmaken. Dat we uitlegden dat het gesprek via MS Teams gevoerd kon worden en gepland kon worden wanneer het hen uitkwam, kon hen niet overtuigen.

Een aantal makelaars vroeg of deelname verplicht was vanuit overheid dan wel brancheorganisatie. “Nee? Dan niet.” Ook gaf een enkeling aan nooit aan onderzoeken mee te werken. Hoewel velen dus niet wilden deelnemen aan het onderzoek, namen sommigen wel uitgebreid de tijd dit toe te lichten. Meerdere makelaars vinden dat zij niets toe te voegen hebben aan een onderzoek over dit thema. Ofwel verhuren ze daarvoor te weinig woningen, ofwel “komt discriminatie bij hen niet voor”. De redenen waarom discriminatie bij deze kantoren niet voorkomt, zijn divers. Sommige makelaars geven aan dat zij zelf een partner hebben met een migratieachtergrond en “dus niet discrimineren”. Andere makelaars stellen dat het bij hen geen thema is, “omdat wij vooral actief zijn in het hogere segment”.

Diverse makelaars laten zich negatief uit over de overheid en/of brancheorganisaties. Enkelen vinden dat er andere problemen dan discriminatie op de woningmarkt zijn waarover de overheid zich druk zou moeten maken. Verschillende makelaars vinden dat de overheid het met alle regelgeving alleen maar moeilijker maakt voor verhuurders en investeerders. Zij worden ontmoedigd en daardoor wordt het woningtekort er niet minder op. Zij zijn dan ook kritisch over maatregelen zoals de Wet goed verhuurderschap en zijn van mening dat deze een averechts effect zal hebben. Ook de brancheorganisaties moeten het bij enkele makelaars ontgelden. Zij zijn teleurgesteld in wat zij voor de makelaars betekenen en verwijten hen arrogantie.

Conclusies

Wat is discriminatie bij woningverhuur?

We kunnen stellen dat geen van de verhuurbemiddelaars onbekend is met het fenomeen discriminatie bij woningverhuur. De *Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022* zelf is minder bekend. Ook weten vrijwel alle verhuurbemiddelaars duidelijke voorbeelden te geven van discriminerende verzoeken. In meer of minder duidelijke bewoordingen wordt door de meeste van hen echter aangegeven dat de klant koning is. Niet aan de wensen/eisen van de klant voldoen, betekent verlies aan inkomsten en dat lijkt voor hen belangrijker te zijn dan het bewaken van een discriminatievrije werkwijze.

Bekendheid met Wet goed verhuurderschap

Niet alle verhuurbemiddelaars zijn bekend met deze wet (10 van hen zijn geïnterviewd vóór inwerkingtreding van de wet op 1 juli jl.). Degenen die hiervan wel op de hoogte zijn, zijn in de meeste gevallen hierover geïnformeerd door hun branchevereniging. Grofweg de helft vindt het niet nodig dat alles in regels gevat wordt en vult voor zichzelf in wat de wet zou kunnen inhouden. Daarbij vindt een aantal verhuurbemiddelaars dat er niet te snel van discriminatie gesproken moet worden. Zij moeten ook op hun onderbuikgevoelens kunnen vertrouwen. Hierbij ligt echter het gevaar op de loer dat mensen uit een bepaalde groep door deze ‘intuïtieve’ werkwijze harder geraakt worden dan anderen.

Omgaan met discriminerende verzoeken

Het eerste criterium waar potentiële huurders aan moeten voldoen is een bepaald inkomen zodat verhuurders er zeker van zijn dat huurders financieel gezien zich de woning kunnen veroorloven. Maar dat is niet het enige criterium waarop gelet wordt.

Met name in Limburg worden veel gegevens van kandidaat-huurders verzameld om uitgebreide profielen op te stellen. Enerzijds om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen van de verhuurders, anderzijds uit angst voor ondermijning. Het risico op gebruik van woningen voor criminele doeleinden (hennepkweek) is behoorlijk volgens de verhuurbemiddelaars. Het zou hen rust geven en hun screening anders maken als ze informatie over potentiële huurders op dit gebied zouden kunnen verkrijgen, bijvoorbeeld via lokale overheid.

Hoewel verhuurbemiddelaars dus lijken te denken dat meer informatie over een potentiële huurder tot een betere keuze leidt, vergroot dit juist de kans dat niet-relevante factoren een rol gaan spelen bij de toewijzing. Vooroordelen en stereotype denkbeelden hebben een grote invloed op ons denken en dagelijks handelen. Onschuldig lijkende vragen van verhuurbemiddelaars, bijvoorbeeld over hobby's, eerdere woonplaatsen of huisdieren, kunnen (onbewuste) negatieve associaties met zich meebrengen. Associaties bij mensen die bijvoorbeeld een andere etnische of culturele achtergrond hebben dan wijzelf, zijn vaak negatiever dan associaties bij mensen met dezelfde achtergrond. Op deze manier is aanvullende informatie over potentiële huurders altijd 'gekleurd'. Het is niet voor niets dat verhuurbemiddelaars niet mogen vragen naar afkomst, godsdienst of beperking(en) van kandidaat-huurders. Wel kunnen zaken als huidskleur, zichtbare geloofsuitingen of hulpmiddelen verhuurbemiddelaars hiervan een vermoeden geven en hun selectie negatief beïnvloeden. Wij zijn daarom van mening dat meer informatie voor verhuurbemiddelaars niet bijdraagt aan het verminderen van discriminatie op de woningmarkt. Sterker nog, hoe uitgebreider een profiel, hoe groter het risico op discriminatie bij de selectie van een huurder.

Verhuurders en verhuurbemiddelaars hebben informatie nodig van potentiële huurders voordat zij tot verhuur overgaan. Naar sommige zaken mag wel gevraagd worden, naar andere niet:

Wél

- ✓ voor- en achternaam
- ✓ adres
- ✓ telefoonnummer
- ✓ e-mailadres
- ✓ gezinssamenstelling
- ✓ totaal maandelijks netto-inkomen
- ✓ inkomensbewijzen
- ✓ bedrag huidige huur en/of een verhuurdersverklaring

Niet

- ✗ etnische of culturele achtergrond
- ✗ religieuze identiteit
- ✗ politieke voorkeur
- ✗ seksuele gerichtheid
- ✗ lichamelijke of geestelijke gezondheid

Vastgelegd non-discriminatiebeleid

Geen van de verhuurbemiddelaars heeft antidiscriminatiebeleid vastgelegd voor medewerkers of klanten. Dat wil zeggen beleid gericht op het herkennen, voorkomen en bestrijden van discriminatie. Een aantal verspreidt beleid wel mondeling. Op papier zetten vinden zij niet nodig, ook uit angst potentiële klanten hiermee af te schrikken. Hieruit lijkt te volgen dat verhuurbemiddelaars meer bezorgd zijn een potentiële klant te verliezen dan discriminatie te voorkomen. Waarmee zij (onbewust) hun eigen belangen voorop stellen, vóór het recht van huurders om niet gediscrimineerd te worden. Op grond van de Wet goed verhuurderschap dienen alle verhuurders en verhuurbemiddelaars per 1 januari 2024 een werkwijze gericht op het voorkomen en tegengaan van woondiscriminatie te hebben vastgelegd en openbaar te hebben gemaakt. Vanaf dan is het dus niet meer optioneel om wel of geen werkwijze te hebben.

Behoeften ondersteuning bij omgaan met en aanpak van discriminerende verzoeken

De meeste verhuurbemiddelaars hebben geen behoefte aan tools ter voorkoming of bestrijding van discriminatie of voor de aanpak ervan. Een klein aantal ziet het belang in van bewustwording, training en transparantie als middelen om discriminatie in de huursector aan te pakken.

Tenslotte

Naar aanleiding van de interviews kunnen we concluderen dat er sprake is van bewuste en onbewuste discriminatie bij woningverhuur. Er is geen verschil opgemerkt in de resultaten tussen wel of niet bij een branchevereniging aangesloten verhuurbemiddelaars. Verhuurbemiddelaars weten dat discriminatie voorkomt, maar lijken het thema zelf niet allemaal belangrijk genoeg te vinden om hiermee aan de slag te gaan. Zij leggen de verantwoordelijkheid vaak bij de verhuurder, die uiteindelijk de keuze voor een huurder maakt. Zij stellen dat hun invloed op deze besluitvorming beperkt is en zijn ook weinig genegen om hun (potentiële) opdrachtgever hierop aan te spreken. Ook in gevallen waarin de verhuurbemiddelaar zelf niet discrimineert, neemt deze niet altijd het initiatief om discriminatie te voorkomen. Het besef dat hiermee discriminatie mogelijk wordt gefaciliteerd, lijkt er niet te zijn.

Aanbevelingen

Uit de conclusies volgt dat vermindering van discriminatie bij woningverhuur onvoldoende prioriteit heeft voor verhuurbemiddelaars en bewustzijn van het belang hiervan onvoldoende is. Onderstaande aanbevelingen van Antidiscriminatievoorziening Limburg en Bureau Gelijke Behandeling Flevoland beogen discriminatie bij woningverhuur terug te dringen en bij te dragen aan een woningmarkt met eerlijke kansen voor iedereen.

Doel	Initiatief	Aanbeveling	Uitdaging
Alle partijen bij verhuur bewustmaken van rechten en plichten. Zowel verhuurders, als verhuur-bemiddelaars en huurders.	> **BZK** > **Gemeenten** > **Branche-organisaties**	Blijf 'Wet goed verhuurderschap' op een toegankelijke wijze onder de aandacht brengen van alle partijen, ook bij niet bij een brancheorganisatie aangesloten verhuurbemiddelaars. Richt communicatie nadrukkelijk ook op huurders en roep op (woon)discriminatie te melden bij een lokaal meldpunt.	Ervoor zorgen dat alle partijen bereikt worden. Volledig overzicht van (particuliere) verhuurders verkrijgen. Gebruik van de juiste kanalen en toegankelijk taalgebruik.
Verhuurbemiddelaars dragen consequent en eenduidig antidiscriminatie-beleid uit richting verhuurders.	> **Branche-organisaties**	Verstrek standaard formats van antidiscriminatiebeleid en geef praktische voorbeelden om thema te doen leven. Vraag **ADV's** om input.	Ervoor zorgen dat informatie niet te theoretisch is en vooral praktisch toepasbaar is.
Ondersteunen slachtoffers van woondiscriminatie.	> **Gemeenten** > **Branche-organisaties**	Verwijs door naar **ADV's** en laat hen juridische ondersteuning en advies bieden aan slachtoffers die stappen willen ondernemen tegen verhuurder/verhuurbemiddelaar.	Gegevensoverdracht AVG-proof inrichten.

Doel	Initiatief	Aanbeveling	Uitdaging
Gedegen afhandeling discriminatieklachten.	> **Gemeenten**	Zet discriminatieklachten van het gemeentelijk meldpunt voor ongewenst huurgedrag door naar **ADV's** en maak hen (mede) verantwoordelijk voor klacht-behandeling. Maak hiervoor samenwerkingsafspraken. Deze kunnen overkoepelend geregeld worden door VNG en de Landelijke Vereniging tegen Discriminatie, Discriminatie.nl.	Gegevensoverdracht AVG-proof inrichten.
Brancheorganisaties en hun leden onderschrijven non- discriminatie.	> **Branche-organisaties**	Neem het voldoen aan 'Wet goed verhuurderschap' op in het lidmaatschapsreglement. Beschrijf de voorwaarden en maak een lidmaatschapscommissie verantwoordelijk voor controle van bestaande en aspirant-leden op het voldoen hieraan. Dit kan door hun websites te checken op informatie hierover en gerichte informatie op te vragen over antidiscriminatiebeleid en klachtbehandeling én de verspreiding en handhaving hiervan. Durf normerend te zijn.	Interne regels aanpassen, cultuurverandering voor bestaande leden. Lidmaatschap aantrekkelijk houden voor aspirant-leden.
Non-discriminatie-beginsel inbedden in dagelijkse praktijk.	> **Branche-organisaties**	Maak thema discriminatie onderdeel van Permanente Educatie. Vraag hiervoor input aan **ADV's.**	Herhaling en integratie in bestaande manier van werken nodig.
Vergroten en bevorderen diversiteit en inclusie binnen branche.	> **Branche-organisaties** > **Verhuur-bemiddelaars**	Volg training over divers werven en selecteren bij **ADV's.** Gebrek aan diversiteit binnen vakgroep kan bijdragen aan stereotype beeldvorming.	Vergt nieuwe manier van werken, verandering is moeilijk.

Doel	Initiatief	Aanbeveling	Uitdaging
Bewustwording van verhuurbemiddelaars over invloed eigen onbewuste voor-oordelen en impact van discriminatie bij huurders.	> **Gemeenten** > **Branche-organisaties**	Werk samen met **ADV's** en bied actief voorlichting en training aan. Zowel voor leden als niet-leden van brancheorganisaties.	Verhuurbemiddelaars stimuleren om deel te nemen.
Nauwkeuriger beeld van discriminatie (preventie) binnen branche op lokaal niveau.	> **Gemeenten** > **Branche-organisaties**	Jaarlijks monitoren discriminatie en voortgang aanpak op lokaal niveau. Beleg dit bij **ADV's**.	Uniforme registratie en structureel proces realiseren.
Kennis van verhuurders en verhuurbemiddelaars vergroten.	> **Gemeenten** > **Branche-organisaties**	Deel *best practices* en succesverhalen binnen en tussen brancheorganisaties en verhuurders. Maak gebruik van bestaande kennis en ervaring. Wijs erop dat de 'Wet goed verhuurderschap' mogelijkheden biedt verhuurbemiddelaars aan te spreken bij vermoeden van ongelijke behandeling. Schakel bij gebrek aan kennis **ADV's** in.	Traject van lange adem, vraagt continu aandacht.

NB: De 'Wet goed verhuurderschap' raakt verschillende domeinen binnen de gemeentelijke organisatie. Daarom is het essentieel dat er goede interne afstemming plaatsvindt en er heldere afspraken worden gemaakt met de ADV's.

ADV's als vaste partner bij aanpak discriminatie woningverhuur

In de voorgaande hoofdstukken zijn de resultaten van het onderzoek weergegeven, plus de daaraan door ons verbonden conclusies en aanbevelingen met betrekking tot de aanpak van discriminatie bij woningverhuur gericht op verhuurbemiddelaars. Daarnaast wilden ADV Limburg en Bureau Gelijke Behandeling Flevoland met de verkregen informatie de volgende vragen beantwoorden:

- → Welke zinvolle samenwerkingsverbanden kunnen tot stand worden gebracht om gezamenlijk te werken aan het terugdringen van discriminatie bij woningverhuur?
- → Op welke manier kunnen ADV's een rol spelen bij de aanpak van discriminatie bij woningverhuur vanuit preventief oogpunt?
- → Dienen de wettelijke taken van ADV's zoals nu geregeld in de 'Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen' gewijzigd te worden om optimaal te kunnen ondersteunen bij de aanpak van discriminatie bij woningverhuur? Zo ja, op welke manier?

De praktische uitwerking van onze antwoorden op de gestelde vragen hebben wij summier verwerkt in de aanbevelingen hierboven. Hieronder volgt een verdere toelichting daarop.

Samenwerkingsverband ADV's, gemeenten en brancheorganisaties verhuurbemiddelaars

Bij het terugdringen van discriminatie bij woningverhuur zien wij een duidelijke rol voor antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) weggelegd. Zij hebben veel kennis en kunde in huis als het gaat om de aanpak van discriminatie en zijn daarom de aangewezen partner voor gemeenten en brancheorganisaties bij de aanpak van woondiscriminatie. De drie partijen kunnen elkaar zo versterken.

ADV's zijn bekend met de lokale context en weten hoe zij slachtoffers van discriminatie kunnen bijstaan, dus ook bij discriminatie bij woningverhuur. Nu gemeenten per 1 januari 2024 verplicht zijn om een meldpunt voor ongewenst verhuurgedrag te hebben, ligt het voor de hand dat gemeenten discriminatieklachten die hier binnenkomen doorgeleiden naar lokale ADV's. In het kader van de privacy kan hiervoor een standaard protocol gegevensuitwisseling gemaakt worden [9].

Slachtoffers van discriminatie op de woningmarkt kunnen daarvan nu ook al melding doen bij een ADV. De Wet goed verhuurderschap onderstreept nogmaals het verbod op discriminatie bij woningverhuur en biedt bovendien aanvullende sanctiemogelijkheden, die er eerder niet waren.

[9] De VNG benoemt in haar handreiking Goed verhuurderschap van 15-5-2023 het belang van samenwerking met bestaande organisaties, zoals ADV's, bij de vormgeving van het gemeentelijke meldpunt.

Er zijn al gesprekken gevoerd over het voorzien van gemeenten van samenwerkingsafspraken en/of protocollen tussen VNG en Discriminatie.nl.

Dit maakt dat ADV's slachtoffers van woondiscriminatie nog beter kunnen ondersteunen en gemeenten namens hun melders kunnen verzoeken handhavend op te treden bij een vermoeden van discriminatie. In de samenwerking met ADV's ligt voor gemeenten dan ook een unieke kans om goede ondersteuning aan slachtoffers van discriminatie te bieden, gebruikmakend van de reeds bestaande infrastructuur van ADV's waarvoor ook de juridische grondslag al bestaat. Goede afspraken op lokaal niveau zijn nodig om ervoor te zorgen dat klachten voorspoedig en doortastend worden afgehandeld.

Vanaf 1 januari 2024 gaan de antidiscriminatievoorzieningen die zijn aangesloten bij de Landelijke Vereniging tegen Discriminatie voor wat betreft de afhandeling van discriminatieklachten verder onder de naam Discriminatie.nl. Zo komt er landelijk meer eenheid in de naamvoering van de lokale ADV's en worden deze herkenbaarder voor melders en ketenpartners. Deze landelijke zichtbaarheid én bekendheid, zorgen ervoor dat slachtoffers van discriminatie bij woningverhuur nog makkelijker melding kunnen doen via het landelijk meldpunt voor discriminatie, www.discriminatie.nl. Vervolgens worden zij door klachtbehandelaars van hun lokale ADV bijgestaan.

Meldingsbereidheid van discriminatie blijft een thema. Bekend is dat één op de vier Nederlanders wel eens of vaker te maken krijgt met discriminatie [10]. Het aantal meldingen van discriminatie bij ADV's, politie en CRM (College voor de Rechten van de Mens) ligt echter vele malen lager. Ook uit de meest recente Monitor discriminatie bij woningverhuur blijkt dat woondiscriminatie nog steeds een probleem is. Belangrijk is dat slachtoffers van discriminatie zich melden, zodat zij de juiste hulp krijgen en er opgetreden kan worden tegen discriminerende verhuurders en verhuurbemiddelaars. Bekendheid van ADV's en van de gemeentelijke meldpunten voor ongewenst verhuurgedrag is daarbij essentieel. Zowel BZK als de gemeenten en brancheorganisaties kunnen hieraan bijdragen door via hun websites en sociale media actief te communiceren over de samenwerking met ADV's (Discriminatie.nl vanaf 1-1-2024) en de beschikbaarheid van deze voorzieningen voor huurders, verhuurders en verhuurbemiddelaars.

Rol ADV's bij de preventie van discriminatie bij woningverhuur

Ook op het vlak van preventie en educatie is er een taak weggelegd voor de ADV's. Uit het voorliggende onderzoek is gebleken dat er een gebrek aan kennis en handelingsperspectief is bij verhuurbemiddelaars als het gaat om discriminatie. Hoewel zij zelf hier anders over denken, lijken zij zich onvoldoende bewust te zijn van wanneer er sprake is van discriminatie bij woningverhuur. Daarnaast ontbreekt het hen aan de juiste tools om correct te handelen op het moment dat discriminatie zich voordoet.

[10] Sociaal en Cultureel Planbureau 2020, Ervaren discriminatie in Nederland II.

Verder geven verhuurbemiddelaars aan dat het thema bij verhuurders onvoldoende leeft. De ADV's kunnen in trainingen uitleg geven over de juridische kant van discriminatie en meer bewustzijn creëren over de impact van discriminatie op slachtoffers. Hierbij is het zinvol als ADV's de cijfers uit de landelijke *Monitor discriminatie bij woningverhuur* gebruiken (indien beschikbaar) om gerichter per regio te kunnen acteren. Hoe meer lokaal toegespitst de cijfers zijn, hoe meer ADV's hun preventie en educatie gericht kunnen inzetten.

Vanaf 2024 hebben gemeenten structureel de beschikking over 2,5 miljoen euro aan middelen voor preventie van discriminatie. Een gemeente kan er dus voor kiezen om deze middelen onder andere in te zetten voor de preventie van discriminatie bij woningverhuur. Omdat het belangrijk is dat ook verhuurbemiddelaars en verhuurders die niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie bereikt worden en antidiscriminatiebeleid voeren, zouden gemeenten aan deze stakeholders voorlichting en training door de lokale ADV kunnen aanbieden uit deze middelen. Denk hierbij aan een training *Omgaan met discriminerende verzoeken* of, in het kader van werving en selectie, een training *Selecteren zonder vooroordelen*. Andere mogelijkheden zijn interactieve voorlichtingen over de werking van (onbewuste) vooroordelen, over het (h)erkennen van discriminatie en de impact ervan op mensen. Bijvoorbeeld in een workshop *Vooroordelen & Discriminatie*, inclusief wettelijk kader en praktijkvoorbeelden.

Mogelijke uitbreiding wettelijke taken van ADV's

De onderzoeksresultaten beantwoorden niet specifiek de vraag of de wettelijke taken van ADV's gewijzigd dienen te worden om optimaal ondersteuning te bieden bij de aanpak van discriminatie. Wij denken echter dat het de slagkracht van ADV's vergroot en hun legitimiteit als vanzelfsprekende ketenpartner bestendigt als de huidige wettelijke taken worden uitgebreid met een preventie-opdracht. Zoals Berenschot in het onderzoek naar inrichting, takenpakket en financiering ADV's concludeert, is het takenpakket van de ADV's op dit moment onvolledig. Preventie en voorlichting maken geen deel uit van de wettelijke taken, maar zijn wel onlosmakelijk verbonden aan én net zo belangrijk als de huidige taken van onafhankelijke ondersteuning bij discriminatieklachten en de registratie ervan. Veel ADV's houden zich wel al bezig met preventie- en voorlichtingsactiviteiten, maar doordat gemeenten momenteel verantwoordelijk zijn voor dergelijke activiteiten, krijgen deze niet overal gegarandeerd dezelfde aandacht [11]. Door de wettelijke taak van ADV's uit te breiden, kan dit ondervangen worden en de positie van ADV's als aangewezen ketenpartner voor gemeenten en brancheorganisaties worden verankerd. Dit maakt het makkelijker standaarden voor preventie- en voorlichtingsactiviteiten voor het tegengaan van woondiscriminatie te ontwikkelen en aan te bieden.

[11] Berenschot 2023, *Rapport Inrichting, takenpakket en financiering ADV's.*

Bijlage 1

Vragen 1e telefoongesprek met makelaars

Intro

Goedemiddag,
Mijn naam is ...
Ik ben van ...

In opdracht van het Min BZK zijn wij bezig met een onderzoek naar het antidiscriminatiebeleid van verhuurbemiddelaars. Dit naar aanleiding van de jaarlijkse monitor discriminatie bij woningverhuur waarin discriminatie op de woningmarkt in kaart gebracht wordt. Hieruit blijkt dat mensen met een niet-Nederlands klinkende achternaam minder kans hebben om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging dan mensen met een Nederlandse naam.

Afspraak plannen

Graag willen wij daarvoor een afspraak met u of uw werkgever maken voor een kort interview over uw ervaringen en werkwijze om discriminatie te voorkomen. Zou u daartoe bereid zijn?

Ja:	plannen
Ja maar:	overtuigen (hierbij kan verwezen worden naar de resultaten van de monitor en dat gebleken is dat de netto-discriminatiegraad hoger is buiten de G4 oftewel dat mensen met een niet-Nederlands klinkende naam minder snel worden uitgenodigd voor bezichtigingen)
Nee:	*Kunt u aangeven waarom u niet in gesprek wilt?*

Afronding

Bent u lid van een brancheorganisatie/vereniging van verhuurbemiddelaars?
Zo ja, van welke?

Bijlage 2

Vragen interview woningmarktdiscriminatie

Heeft u wel eens van discriminatie bij woningverhuur gehoord?

a. *Wanneer is er volgens u sprake van een discriminerend verzoek?*
b. *Kunt u voorbeelden hiervan geven? (leg indien nodig casussen voor om kennisniveau te testen, altijd dezelfde casussen)*

Bekendheid met onderzoek en wetgeving:

a. *Kent u de Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022 (van het Verwey-Jonker Instituut)?*
b. *Weet u dat mensen met een niet-Nederlands klinkende naam minder vaak worden uitgenodigd voor een bezichtiging? (zoals blijkt uit de tweede en derde monitor)*
c. *En weet u dat dit vaker gebeurt buiten de 4 grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht)?*
d. *Bent u bekend met de Wet goed verhuurderschap?*

Discriminerende verzoeken:

a. *Heeft u wel eens een discriminerend verzoek van een verhuurder ontvangen?*
b. *Zo ja, wat was uw reactie?*
c. *Zo nee, hoe zou u reageren als u een discriminerend verzoek ontvangt?*

Antidiscriminatiebeleid:

a. *Is er in uw organisatie beleid over hoe op dit soort verzoeken gereageerd wordt?*
b. *Zo ja, wat was de aanleiding om dergelijk beleid te maken/implementeren?*
c. *Zo ja, hoe ziet dit beleid eruit?*
d. *Hoe wordt het beleid verspreid in de organisatie?*
e. *Is het beleid ergens vastgelegd?*
f. *Zo ja, is dit ook voor derden zichtbaar?*
g. *Zijn er andere zaken met betrekking tot discriminatie die u in het werkveld tegenkomt waarvoor beleid nodig is?*
h. *Is dit beleid er al en wat staat hierin?*

Kennis:

a. *Wat is er volgens u nodig aan kennis en tools onder verhuurbemiddelaars om woondiscriminatie te herkennen?*
b. *Wat is er volgens u nodig aan kennis en tools onder verhuurbemiddelaars om woondiscriminatie tegen te gaan?*
c. *Hoe denkt u dat deze kennis en tools het beste aangereikt kunnen worden aan verhuurbemiddelaars?*
d. *Hoe/waar heeft u kennis opgedaan rondom discriminatie?*

Rol van een verhuurbemiddelaar en andere partijen:

a. *Hoe ziet u uw rol of die van andere verhuurbemiddelaars bij de bestrijding van woondiscriminatie?*
b. *Wat verwacht u van het ministerie en/of de lokale overheid bij de bestrijding van woondiscriminatie?*
c. *Weet u wat een antidiscriminatievoorziening is? (uitleggen indien nodig)*
d. *Welke rol ziet u weggelegd voor een ADV?*

Voor bij een brancheverenigingaangesloten makelaars:

e. *Krijgt u informatie van uw brancheorganisatie over het voorkomen van discriminatie?*
f. *Krijgt u informatie van uw brancheorganisatie over het bestrijden van discriminatie? (Als het toch gebeurt.)*
g. *Wat verwacht u van uw brancheorganisatie met betrekking tot voorkomen en bestrijden van woondiscriminatie?*

Onderzoek:
Discriminatie bij woningverhuur 2023

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties door Antidiscrminatievoorziening Limburg & Bureau Gelijke Behandeling Flevoland.

Teksten: R. van Duuren, C. van Keulen en M. Nti Mensah

ADV Limburg
Boschstraat 21 a
6211 AS Maastricht
043-3218489

advlimburg.nl

Bureau Gelijke Behandeling Flevoland
Kantoor Lelystad
Zilverparkkade 16
8232 WJ Lelystad
0320-233327

Kantoor Almere
Flevostraat 10
1315 CC Almere
036-5297670

bureaugelijkebehandeling.nl

anti discriminatie voorziening Limburg

BUREAU GELIJKE BEHANDELING FLEVOLAND VOORKOMT & BESTRIJDT DISCRIMINATIE