

Monitor discriminatie bij
woningverhuur gemeente
Utrecht

Marlinda van der Hoff, Arwen Hoogenbosch, Marte Sikkema



Monitor discriminatie bij woningverhuur gemeente Utrecht

Marlinda van der Hoff
Arwen Hoogenbosch
Marte Sikkema

Utrecht, september 2022



Inhoud

Samenvatting	4	5 Resultaten mystery calls	32
1 Inleiding	7	5.1. Kwantitatieve analyse	32
2 Discriminatie bij woningverhuur: achtergrond en methoden	9	5.2. Kwalitatieve analyse	33
2.1. Discriminatie bij woningverhuur: juridisch kader	9	5.3. Vergelijking met onderzoeken Academie van de Stad	34
2.2. Oorzaken van discriminatie in de context van woningverhuur in vogelvlucht	9	6 Conclusies en aanbevelingen	37
2.3. De Utrechtse woningmarkt en de aanpak van discriminatie	10	Bijlage 1 Tekstbericht voorbeelden	40
2.4. Eerder onderzoek naar discriminatie bij woningverhuur in Utrecht	11	Bijlage 2 Codenummers correspondentietesten	41
2.5. Correspondentietesten en mystery calls om discriminatie te onderzoeken	12	Bijlage 3 Gespreksleidraad mystery calls	42
2.6. Ethische afwegingen bij correspondentietesten en mystery calls	14	Bijlage 4 Codenummers mystery calls	43
3 Onderzoeksopzet	15		
3.1. Correspondentietesten	15		
3.2. Mystery calls	19		
4 Resultaten correspondentietesten	21		
4.1. Algemene bevindingen	22		
4.2. Netto-discriminatiegraad	23		
4.3. Uitnodigingskansen	28		
4.4. Aanvullende analyses	30		

Samenvatting

Aanleiding

De gemeente Utrecht heeft een antidiscriminatie-agenda opgesteld, waarin de woningmarkt expliciet als thema is opgenomen. De gemeente heeft de ambitie om te strijden voor een inclusieve woningmarkt met gelijke kansen voor iedereen. In de zomer van 2022 werden de landelijke resultaten gepresenteerd van de tweede monitor discriminatie bij woningverhuur. De gemeente Utrecht heeft het Verwey-Jonker Instituut, dat het landelijke onderzoek heeft uitgevoerd, gevraagd om een aanvullend onderzoek te doen, maar dan specifiek voor Utrecht, zodat er uitspraken gedaan kunnen worden over discriminatie bij woningverhuur binnen de gemeente Utrecht.

Onderzoeksopzet

Om zicht te krijgen op discriminatie bij woningverhuur, hebben we twee methoden ingezet: correspondentietesten en mystery calls. Bij mystery calls toets je in hoeverre woningbemiddelaars bereid zijn om mee te werken aan een discriminatie van een (fictieve) verhuurder. Bij correspondentietesten meet je objectief in hoeverre mensen met verschillende kenmerken dezelfde kansen hebben op een uitnodiging voor een woningbezichtiging.

Bij **mystery calls** belt een persoon eenmalig naar een dienstverlenende organisatie (in het geval van dit onderzoek een woningbemiddelaar) waarbij deze persoon zich voordoet als een potentiële klant (een verhuurder). Tijdens de call toetst de fictieve verhuurder of de bemiddelaar ingaat op een discriminerend verzoek. Door deze calls op grote schaal uit te voeren, onderzochten we in

hoeverre bemiddelaars structureel bereid zijn om discriminerend te handelen op basis van het verzoek van een klant. Het gaat hier dus om (een onderzoek naar) de bereidheid tot discriminatie onder woningbemiddelaars. De mystery calls zijn uitgevoerd in de periode februari tot en met april 2022.

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

Resultaten mystery calls

Voor dit onderzoek is bij 34 bemiddelaars die actief zijn binnen de gemeente Utrecht, een mystery call uitgevoerd. Uit de resultaten blijkt dat bijna alle bemiddelaars direct of indirect meewerken aan discriminatie, bijvoorbeeld door de verhuurder de ruimte te geven om te selecteren op basis van criteria die mensen direct of indirect kunnen uitsluiten. Dit gebeurt ondanks dat een groot deel zich ervan bewust is dat er sprake is van een discriminerend verzoek. Bijna de helft van de bemiddelaars benadrukt bijvoorbeeld dat de verhuurder, als eigenaar van de woning, degene is die uiteindelijk de beslissing neemt voor de te selecteren huurkandidaat.

Van het totaal van 34 gebelde bemiddelaars geeft er slechts één duidelijk aan niet mee te willen werken aan het discriminerende verzoek. Tegelijkertijd kan niet duidelijk worden opgemaakt of deze bemiddelaar het verzoek ook intrinsiek afkeurt, of dat het discriminerende verzoek alleen wordt geweigerd omdat discriminatie verboden is.

In vergelijking met eerdere onderzoeken met mystery calls in Utrecht zien we geen verandering van deze resultaten. Over de jaren heen lijken bemiddelaars niet minder bereid te zijn om mee te werken aan discriminatie wanneer een verhuurder daarom vraagt.

Resultaten correspondentietesten

De resultaten voor het profiel Marokkaans klinkende naam zijn gebaseerd op 260 geslaagde testen; voor het profiel homoseksueel stel zijn er 248 geslaagde testen uitgevoerd. Het verhuuraanbod in de 508 testen is afkomstig van in totaal 171 unieke aanbieders. Bij het profiel Marokkaans klinkende naam geldt nagenoeg een 50%-50% verhouding tussen mannennamen en vrouwennamen.

De correspondentietesten tonen geen ongelijke kansen aan om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging

De resultaten van de correspondentietesten geven geen aanleiding om te stellen dat er sprake is van systematische bevoordeling of benadeling van personen met een Marokkaans klinkende naam en homoseksuele (mannen) stellen in de eerste stap van het verhuurproces. Personen met een Marokkaans klinkende naam en homoseksuele (mannen)stellen worden in Utrecht niet vaker of minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging dan personen met een Nederlands klinkende naam en heteroseksuele stellen.

De Utrechtse situatie wijkt af van het landelijke beeld, maar is wel in lijn met het beeld voor de G4

De resultaten uit het huidige onderzoek verschillen met die uit de recente landelijke monitor, waar we wél hebben gezien dat personen met een Marokkaans klinkende naam systematisch benadeeld worden en homoseksuele (mannen) stellen systematisch bevoordeeld worden. De Utrechtse resultaten zijn wel in lijn met de bevindingen uit de analyses die voor de landelijke monitor zijn uitgevoerd op het niveau van de G4 (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht samengenomen). Hier zien we immers ook dat personen met een Marokkaans klinkende naam niet vaker of minder vaak uitgenodigd worden voor een bezichtiging dan personen met een Nederlands klinkende naam.

De resultaten van de correspondentietesten wijken af van het eerdere onderzoek van Academie van de Stad

In vergelijking met onderzoek van Academie van de Stad (2020) wijken de resultaten van de huidige resultaten af. Toen kwam naar voren dat kandidaat-huurders met een 'niet-westers klinkende' mannennaam en mannelijke kandidaat-huurders met een partner van hetzelfde geslacht systematisch benadeeld worden.

Verklaring van de verschillen eerdere onderzoeken in Utrecht

Hoe het verschil in de huidige uitkomsten van de correspondentietesten ten opzichte van het onderzoek van Academie van de Stad (2020) kan worden verklaard, kunnen we niet met zekerheid vaststellen. Er zijn drie mogelijke verklaringen denkbaar.

1. De onderzoeksopzetten verschillen dusdanig van elkaar dat de resultaten van elkaar verschillen. De opzetten verschillen bijvoorbeeld op basis van de maximale huurprijs van de geteste huurwoningen en de profielen waarmee getest is.
2. Er kan sprake zijn van een mogelijke afname van discriminatie als gevolg van de aandacht die er is geweest voor het onderwerp en het afschrikwekkende effect dat hiervan uitgaat.
3. Het kan echter ook betekenen dat discriminatie is verplaatst naar een later moment in het verhuurproces. De resultaten van de mystery calls laten bijvoorbeeld zien dat de bereidheid onder bemiddelaars groot is om mee te werken aan discriminatie en welke tactieken zij hiervoor voorstellen aan verhuurders.

Aanbevelingen

De resultaten van de correspondentietesten willen niet per definitie zeggen dat er geen sprake is van discriminatie bij de verhuur van woningen. Integendeel, de mystery calls laten zien dat de bereidheid juist hoog is om mee te werken aan discriminatie. Op basis hiervan kan er gesteld worden dat blijvende aandacht nodig is op dit onderwerp. Het is dan ook aan te bevelen om de resultaten onder de aandacht te brengen van bemiddelaars. Daarnaast blijft het belangrijk om verhuurders en bemiddelaars aan te moedigen om gebruik te maken van transparante en objectieve systemen en werkwijzen voor het selecteren van huurders.

1 Inleiding

'Utrecht is een stad voor iedereen, waar iedere Utrechter recht heeft op gelijke behandeling en gelijke kansen', zo stelt wethouder Voortman in het voorwoord van de tweede Utrechtse antidiscriminatie-agenda.¹ De gemeente Utrecht heeft de ambitie om te strijden of werken aan? voor een inclusieve woningmarkt met gelijke kansen voor iedereen. Daarbij hoort ook een aanpak om discriminatie op dit terrein tegen te gaan. Periodieke correspondentietesten, waarbij twee fictieve bijna identieke huurkandidaten reageren op een advertentie van een huurwoning, worden expliciet in de antidiscriminatie-agenda genoemd om te monitoren in hoeverre er discriminatie voorkomt bij woningverhuur in Utrecht. Daarnaast beoogt de gemeente met de inzet van correspondentietesten om verhuurders en bemiddelaars af te schrikken. Naast het afschrikwekkende effect van dit type onderzoek, kan de aandacht voor het onderwerp er ook voor zorgen dat verhuurders en bemiddelaars kritisch naar hun eigen selectieproces kijken en een inclusieve toekenningswijze vormgeven. Alleen op deze manier kan ervoor gezorgd worden dat iedereen daadwerkelijk gelijke kansen heeft bij het zoeken naar een woning.

In juni 2022 werd de tweede landelijke monitor discriminatie bij woningverhuur gepubliceerd.² Deze tweede monitor laat zien dat mensen met een niet-Nederlands klinkende naam structureel minder kans maken op een huurwoning verhuurd door een particuliere verhuurder. Niet alleen zijn hun uitnodigingskansen significant kleiner; ook zijn woningbemiddelaars in groten

getale bereid om mee te werken aan discriminatie wanneer een verhuurder daarom vraagt. De resultaten laten bovendien een toename van discriminatie zien ten opzichte van de eerste landelijke monitor uit 2021.³

De gemeente Utrecht heeft de wens om een aanvullend onderzoek te doen op basis van de landelijke monitor, maar dan specifiek voor de gemeente Utrecht. Hiervoor heeft de gemeente het Verwey-Jonker Instituut benaderd, dat tevens het landelijke onderzoek heeft uitgevoerd. In het rapport dat voor u ligt, worden de resultaten gepresenteerd van het Utrechtse onderzoek. De resultaten zijn verkregen op basis van correspondentietesten en mystery calls in de periode van oktober 2021 tot en met juni 2022. Voor deze Utrechtse aanvulling is er gekeken naar de mate waarin profielen met Marokkaans klinkende namen anders worden behandeld in vergelijking met profielen met Nederlands klinkende namen. Daarnaast is onderzocht in hoeverre homoseksuele stellen, bestaande uit twee Nederlands klinkende mannennamen, dezelfde kans hebben op een uitnodiging voor een bezichtiging dan heteroseksuele stellen, bestaande uit een Nederlandse klinkende mannennaam en vrouwennaam.⁴ Met mystery calls hebben we onderzocht in welke mate woningbemiddelaars bereid zijn om mee te bewegen met het verzoek van een verhuurder om mensen met een niet-Nederlandse achtergrond uit te sluiten voor de verhuur van hun woning.

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

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

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

⁴ We hebben voor deze monitor geen correspondentietesten uitgevoerd op grond van (fysieke) beperking, om meerdere redenen. Allereerst omdat er onder deze discriminatiegrond diverse type beperkingen vallen die op verschillende manieren van invloed kunnen zijn in het verhuurproces. Er is echter nog onvoldoende zicht op hoe deze van invloed zijn, en bovendien kunnen er legitieme redenen bestaan om een persoon met een bepaald type beperking af te wijzen voor een bezichtigingsmoment, bijvoorbeeld wanneer de woning niet bereikbaar is met een rolstoel. Deze factoren zijn van belang bij het ontwerp van het onderzoek met correspondentietesten. Ten slotte zijn er ook geen correspondentietesten uitgevoerd bij de landelijke monitor, wat zou betekenen dat we af zouden zien van het landelijke ontwerp.

Leeswijzer

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

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

2 Discriminatie bij woningverhuur: achtergrond en methoden

Hieronder gaan we kort in op het onderwerp discriminatie bij woningverhuur. Hoe uit discriminatie zich op dit thema? Welke oorzaken zijn er aan te wijzen en binnen welke context komt het voor? In dit hoofdstuk gaan we bovendien in op de methoden die ingezet zijn voor dit onderzoek: correspondentietesten en mystery calls. Hoe kenmerken deze methoden zich? En welke kanttekeningen brengen deze methoden met zich mee?

2.1. Discriminatie bij woningverhuur: juridisch kader

Discriminatie is het ongelijk behandelen van (een groep) mensen op basis van kenmerken die er in de situatie niet toe doen. Er zijn verschillende gronden waarop discriminatie zich kan voordoen. In artikel 1 van de grondwet staat beschreven op welke gronden er in Nederland een verbod rust om onderscheid tussen mensen te maken. Dit grondwetsartikel is uitgewerkt in de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB) en de Wet gelijke behandeling op grond van handicap en chronische ziekte (WGBH/CV). Het verhuren van een woning wordt in deze wetten gezien als het aanbieden van goederen en diensten, en hierin mag geen onderscheid gemaakt worden op onder meer de gronden herkomst, geslacht (genderidentiteit), seksuele gerichtheid, fysieke beperking en nationaliteit.

In sommige gevallen mag er echter wél onderscheid gemaakt worden tussen mensen op een aantal van deze gronden. Dat is alleen geoorloofd wanneer er een objectieve rechtvaardiging voor is. Het gaat dan bijvoorbeeld om een aangepaste woning voor iemand die een fysieke beperking heeft. Wanneer een woning een privé karakter heeft, zoals wanneer een persoon een kamer in zijn of haar huis verhuurt, dan is het ook gerechtvaardigd om onderscheid te maken en een kamer te verhuren aan iemand van hetzelfde geslacht. Er mag echter nooit onderscheid gemaakt worden op de juridische grond 'ras'; onderscheid maken op basis van iemands culturele achtergrond, herkomst of huidskleur is nooit gerechtvaardigd.

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

2.2. Oorzaken van discriminatie in de context van woningverhuur in vogelvlucht

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

Wanneer we kijken naar de verhuur van woningen, kunnen vooroordelen en stereotypes een rol spelen bij het oordelen over de geschiktheid en betrouwbaarheid van de kandidaat-huurder, bijvoorbeeld wanneer wordt gedacht dat mensen met een bepaald uiterlijk of achtergrond vaker de woning uitwonen, de huur niet op tijd betalen, te kruidig koken of niet passen bij een buurt. Dit wordt ook wel 'risicomijdende discriminatie' genoemd. Deze vorm van discriminatie heeft zijn oorsprong in het beperken van de gevoelde risico's op basis van geïnterpreteerde groeps kwalificaties.⁵ In veel gevallen wordt er dan afgegaan op het zogenaamde 'onderbuikgevoel' en wordt een keuze voor een huurder gebaseerd op of iemand 'normaal' of 'leuk' overkomt. Dit kan resulteren in het verkiezen van mensen die tot een groep worden gerekend waarover juist positieve kwalificaties worden toegerekend, of worden er mensen uitgekozen die op veel vlakken overeenkomsten hebben met de verhuurder of bemiddelaar. Het verhuurproces biedt – in veel gevallen – veel ruimte aan dit soort subjectieve oordeelvorming. Dit kan ertoe leiden dat mensen die tot bepaalde groepen worden gerekend, structureel gediscrimineerd worden en geen huurwoning kunnen vinden.^{6,7}

2.3. De Utrechtse woningmarkt en de aanpak van discriminatie

Hierboven schreven we dat discriminatie in de context van wonen in veel gevallen gebaseerd is op de risico-inschatting van een verhuurder of bemiddelaar over de kandidaat-huurder. Kandidaten waarover de bemiddelaar of verhuurder geen of weinig vooroordelen heeft of waarover juist positieve vooroordelen bestaan, maken meer kans op het krijgen van de woning dan mensen die tot een groep worden gerekend waarover negatieve associaties bestaan. Uit

onderzoek weten we dat de risico's hoger worden ingeschat bij zogenaamde kleine particuliere verhuurders.^{8,9,10} Dit type verhuurder betreft een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die zijn of haar eigen vermogen heeft aangewend voor de verhuur van een woning. Juist doordat deze verhuurders hun eigen geld investeren, ervaren zij doorgaans meer financieel risico bij een slecht uitgekakte verhuring. In tegenstelling tot grote, institutionele beleggers zijn zij daardoor meer geneigd om zich zo veel mogelijk risicomijdend te gedragen.¹¹

In Utrecht zijn er ruim 160.000 woningen, waarvan 53% een huurwoning betreft. Voor een groot deel gaat het hierbij om sociale huurwoningen die gereguleerd verhuurd worden door een woningcorporatie (30% van het totaal). De overige huurwoningen (23% van het totaal) worden verhuurd door overige verhuurders, waaronder kleine particuliere verhuurders.¹² Net als in andere steden in Nederland zijn er in Utrecht steeds meer kleine particulieren die een woning kopen voor de verhuur. Zo kwam in 2021 naar voren dat ruim een derde van de in 2020 verkochte woningen was verkocht aan een particulier die de woning wilde gaan verhuren.¹³ Naast dat deze 'buy-to-let' ontwikkeling ervoor zorgt dat veel starters buiten de boot vallen bij het kopen van een woning, kan deze ontwikkeling ook consequenties hebben voor de mate waarin mensen gelijke kansen hebben bij het vinden van een huurwoning. Zoals hierboven reeds genoemd, zijn het namelijk veelal deze type verhuurders die geneigd zijn zich risicomijdend te gedragen.

- 5 Böcker, A., Terlouw, A. en Özdemir, E. (2019). *Discriminatie bij de verhuur van woningen? Een verkennend onderzoek naar verklaringen en de mogelijke aanpak*. Nijmegen: Radboud Universiteit.
- 6 Andriessen, I. en Wittebrood, K. (2021). *Discriminatie op de woningmarkt. Een praktijkgericht onderzoek naar de aanpak van discriminatie op de particuliere huurwoningmarkt*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- 7 Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2019). 'Normale verhuurders willen normale huurders'. *Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur*. Rotterdam: RADAR.

- 8 Böcker, A., Terlouw, A. en Özdemir, E. (2019). *Discriminatie bij de verhuur van woningen? Een verkennend onderzoek naar verklaringen en de mogelijke aanpak*. Nijmegen: Radboud Universiteit.
- 9 Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2019). 'Normale verhuurders willen normale huurders'. *Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur*. Rotterdam: RADAR.
- 10 Verhaeghe, P.P., Verstraete, J., Vermeir, D. en De Decker, P. (2020). *Discriminatie, toegankelijkheid en betaalbaarheid op de huurwoningmarkt in Mechelen*. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.
- 11 Hoogenbosch, A. en Dibbets, A. (2019). 'Normale verhuurders willen normale huurders'. *Veldverkenning discriminatie bij woningverhuur*. Rotterdam: RADAR.
- 12 Utrecht Monitor (2022). *Huurwoningmarkt*. Oorspronkelijke bron: BAG, BghU, RWU, bewerking gemeente Utrecht (huurwoningen naar eigendom en huurprijs); RIGO, Woonruimte verdeling in de U16 (sociale verhuringen via WoningNet).
- 13 DUIC (14 maart 2021). [Een derde van de verkochte woningen in 2020 in Utrecht ging naar beleggers en investeerders](#).

Naast de toename van 'buy-to-let' kan ook de groeiende krapte op de Utrechtse woningmarkt samenhangen met het onderwerp discriminatie. Krapte zorgt namelijk voor een disbalans in de machtspositie tussen woningzoekenden en verhuurders.^{14, 15} Kortgezegd, bij krapte hebben de verhuurders het voor het zeggen. In de tweede landelijke monitor discriminatie bij woningverhuur (2022) veronderstellen de onderzoekers dan ook het effect van groeiende krapte op de toename van discriminatie.¹⁶

Naast dat de gemeente Utrecht zich inzet om de contextfactoren die kunnen leiden tot discriminatie aan te pakken, zoals het tegengaan van 'buy-to-let' middels de opkoopbescherming en het aanpakken van de woningnood, heeft de gemeente Utrecht een antidiscriminatie-agenda opgesteld waarin de woningmarkt expliciet als thema is opgenomen. Met de hernieuwde agenda uit 2021 intensificeert en actualiseert de gemeente de aanpak van discriminatie.¹⁷ Zo heeft de gemeente samen met Art.1 Midden-Nederland, VastgoedBelang, NVM en het ministerie van Binnenlandse Zaken een pact opgesteld om discriminatie bij woningverhuur tegen te gaan, onder meer door in te zetten op: voorlichting, bewustwording en professionalisering; transparanter en objectiever wervings- en selectieproces van kandidaat-huurders; en toezicht, handhaving en waar nodig bestraffing. Daarnaast neemt de gemeente Utrecht deel aan een proeftuin waarbij woningbemiddelaars en makelaars verplicht worden een discriminerend verzoek van een verhuurder te melden. De gemeente Utrecht onderzoekt hoe een dergelijke meldplicht praktisch uitvoerbaar en juridisch handhaafbaar ingericht kan worden. De resultaten van het onderzoek worden in het najaar van 2022 verwacht.¹⁸

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

15 Wolf, C. (2022). *Terugval aanbod huurwoningen drijft prijzen op*. Nieuwsbericht van ABN AMRO verschenen op 4 mei 2022.

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

17 Gemeente Utrecht (2021). *Utrechtse antidiscriminatie-agenda*.

18 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (29 juni 2022). *Kamerbrief over aanpak woondiscriminatie*.

2.4. Eerder onderzoek naar discriminatie bij woningverhuur in Utrecht

In de gemeente Utrecht zijn in de afgelopen jaren drie onderzoeken gepubliceerd over het onderwerp discriminatie bij woningverhuur. Academie van de Stad onderzocht in 2019 en 2020 aan de hand van correspondentietesten, mystery calls en enkele interviews discriminatie bij woningverhuur op grond van herkomst, seksuele gerichtheid en fysieke beperking.^{19, 20} Beide onderzoeken laten op basis van de mystery calls zien dat de meerderheid van de woningbemiddelaars bereid is om mee te bewegen met een verhuurder wanneer die mensen wil uitsluiten op basis van een niet-Nederlandse achtergrond. De resultaten van de mystery calls laten bovendien een aanzienlijk lagere bereidheid zien om mee te werken aan discriminatie op de gronden seksuele gerichtheid en fysieke beperking. Verder concluderen de onderzoekers aan de hand van correspondentietesten dat er eenduidig gesproken kan worden van discriminatie op grond van herkomst. In het onderzoek van 2020 komt naar voren dat mannelijke kandidaat-huurders met een 'niet-westers klinkende' naam in 12,7% van de gevallen benadeeld worden ten opzichte van mannelijke kandidaat-huurders met een Nederlands klinkende naam. Ook concluderen de onderzoekers dat er, op de Utrechtse particuliere huurwoningmarkt in de periode 2019-2020, sprake is van (structurele) ongelijke behandeling op de gronden seksuele gerichtheid en fysieke beperking. De onderzoeken geven de gemeente Utrecht aanleiding om verder te blijven inzetten op dit onderwerp en om in 2021 wederom onderzoek te doen.

Naast de hierboven genoemde onderzoeken, voerden onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut een onderzoek uit naar maatregelen gericht op het transparanter en objectiever maken van het wervings- en selectieproces op de

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

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

particuliere huurwoningmarkt om discriminatie bij woningverhuur te voorkomen. Daarnaast keken onderzoekers naar de mogelijkheden om te sanctioneren bij discriminatie en hoe kandidaat-huurders bij discriminatie-ervaringen ondersteund kunnen worden.²¹ Het onderzoek biedt naast relevante inzichten een lijst aan aanbevelingen om discriminatie op dit terrein tegen te gaan. Een van de aanbevelingen is om periodiek praktijktesten uit te laten voeren, met als doel de monitoring van de mate waarin discriminatie op dit terrein voorkomt.

2.5. Correspondentietesten en mystery calls om discriminatie te onderzoeken

Het onderzoeken van discriminatie kan op verschillende manieren. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt tussen het onderzoeken van ervaringen van discriminatie en het onderzoeken van objectieve discriminatie.

Ervaringen van discriminatie kunnen in kaart worden gebracht aan de hand van bijvoorbeeld interviews, vragenlijsten of meldingen bij een antidiscriminatiebureau. Bij ervaren discriminatie gaat het altijd om de ervaring van de gedupeerde en wat er in een bepaalde situatie is voorgevallen. Het gaat bij deze manier van discriminatie onderzoeken niet om feitelijk ofwel objectief vastgestelde discriminatie, maar om de perceptie van discriminatie. Het SCP concludeerde in 2020 dat ongeveer één op de drie woningzoekenden aangeeft discriminatie te hebben ervaren op basis van diens achtergrond of beperking.²²

Naast ervaren discriminatie kan objectief vastgestelde discriminatie onderzocht worden aan de hand van praktijktesten. Met praktijktesten kan op grote

schaal onderzocht worden in hoeverre twee bijna identieke personen ongelijk behandeld worden. In dit rapport hebben we praktijktesten in de vorm van correspondentietesten uitgevoerd. In dat geval wordt de test schriftelijk afgenomen. Daarnaast hebben we aan de hand van mystery calls onderzocht in hoeverre woningbemiddelaars bereid zijn om mee te werken aan discriminatie wanneer een verhuurder (oftewel een klant) daarom vraagt. In vergelijking met correspondentietesten wordt bij mystery calls niet zozeer daadwerkelijke discriminatie onderzocht, maar slechts de bereidheid/intentie op discriminerend handelen. Hieronder staan de twee methoden in kaders beschreven.

²¹ Andriessen, I. en Wittebrood, K. (2021). *Discriminatie op de woningmarkt. Een praktijkgericht onderzoek naar de aanpak van discriminatie op de particuliere huurwoningmarkt*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

²² Andriessen, I., Hoegen Dijkhof, J., Van der Torre, A., Van den Berg, E., Pulles, I., Iedema, J. en De Voogd-Hamelink, M. (2020). *Ervaren Discriminatie in Nederland II*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Correspondentietesten

- Correspondentietesten worden schriftelijk uitgevoerd met twee bijna identieke profielen. De twee profielen, het test- en het controleprofiel, verschillen alleen van elkaar op de te onderzoeken variabele, zoals naam (Nederlands klinkend versus niet-Nederlands klinkend), geslacht/gender of seksuele gerichtheid.
- Door correspondentietesten in grote aantallen uit te voeren, is het mogelijk om een systematisch patroon van discriminatie te kunnen waarnemen, waarbij dus het ene profiel anders wordt behandeld dan het andere profiel. Het gaat hier dus om feitelijk of objectief vastgestelde discriminatie.
- Discriminatie vaststellen bij één enkele aanbieder door middel van een correspondentietest is niet mogelijk: het kan namelijk voorkomen dat er sprake is van een toevallige onbedoelde ongelijke behandeling van de profielen. Om bij een individuele aanbieder discriminatie vast te stellen zijn dus ook meerdere testen nodig om een patroon te kunnen waarnemen.
- In dit onderzoek gebruiken we correspondentietesten alleen met betrekking tot (het onderzoeken van) de kans op een uitnodiging voor een bezichtiging. Dit is echter slechts één moment binnen het proces om te komen tot een nieuwe huurder. Discriminatie kan ook daarna, in de stappen na een bezichtigingsmoment, plaatsvinden.^{23, 24}

Mystery calls

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

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

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

2.6. Ethische afwegingen bij correspondentietesten en mystery calls

De inzet van correspondentietesten en mystery calls brengen een aantal ethische afwegingen met zich mee. Binnen de wetenschap is het namelijk de standaard om te zorgen voor informed consent, waarbij de onderzochte subjecten altijd op de hoogte zijn van het feit dat zij onderzocht worden. In het geval van deze twee methoden is daar echter geen sprake van. Verschillende onderzoeken benoemen deze ethische kanttekening, maar stellen daarentegen dat het noodzakelijk is om discriminatie op een betrouwbare en valide manier te kunnen onderzoeken, waarbij de subjecten hun gedrag niet aanpassen wanneer zij weten dat zij onderzocht worden.^{25, 26, 27, 28} Daarnaast ondervinden subjecten van het onderzoek ook last van de tijdsinvestering door het beantwoorden van een e-mail of het voeren van een telefoongesprek met een fictieve klant. Deze 'last' is echter zeer relatief, zeker gezien de oververhitte woningmarkt waarbij bemiddelaars in grote getallen mensen voor een woning moeten afwijzen. Een e-mail meer of minder staat dan in het niet. Daarnaast noemen onderzoekers dat de last van de tijdsinvestering een kleine prijs is om te betalen om discriminatie te onderzoeken, wat van groot maatschappelijk belang is.^{29, 30, 31}

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

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

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

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

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

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

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

3 Onderzoeksopzet

Voor deze gemeentelijke monitor maken we gebruik van data die we reeds hebben verzameld voor de tweede landelijke monitor discriminatie bij woningverhuur (2022)³². Daarnaast hebben we aanvullend data verzameld voor de gemeente Utrecht. In dit hoofdstuk beschrijven we de aanpak van de dataverzameling op basis van twee deelonderzoeken: correspondentietesten en mystery calls.

3.1. Correspondentietesten

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

3.1.1. Profielen

In deze gemeentelijke monitor onderzoeken we discriminatie op basis van etniciteit en seksuele gerichtheid.

Voor etniciteit kijken we naar de mate waarin personen met een Marokkaans klinkende naam ongelijk worden behandeld als het gaat om uitgenodigd worden voor een bezichtigingsmoment van een huurwoning. De gekozen namen bij dit profiel zijn gebaseerd op veel voorkomende voor- en achternamen in Marokko en Nederland. Bij dit profiel kijken we naar mannennamen en vrouwennamen gezamenlijk. Bij de dataverzameling hebben we gestreefd naar een gelijke man-vrouwverhouding (verhouding 50%-50%). Voor seksuele gerichtheid kijken we naar de verschillen in behandeling tussen homoseksuele en heteroseksuele stellen. We gebruiken hiervoor een testprofiel met twee Nederlands klinkende mannennamen en een controleprofiel met een Nederlands klinkende mannennaam en Nederlands klinkende vrouwennaam.

Geen onderzoek naar discriminatie op grond van (fysieke) beperking

We hebben voor deze monitor geen correspondentietesten uitgevoerd op grond van (fysieke) beperking. Dit heeft meerdere redenen. Allereerst omdat er onder deze discriminatiegrond diverse type beperkingen vallen die op verschillende manieren van invloed kunnen zijn in het verhuurproces. Er is echter nog onvoldoende zicht op hoe deze van invloed zijn en bovendien kunnen er ook legitieme redenen bestaan om een persoon met een bepaald type beperking af te wijzen voor een bezichtigingsmoment, bijvoorbeeld wanneer de woning niet bereikbaar is met een rolstoel. Deze factoren zijn van belang bij het ontwerp van het onderzoek met correspondentietesten. Ten slotte zijn er ook geen correspondentietesten uitgevoerd bij de landelijke monitor, wat zou betekenen dat we af zouden zien van het landelijke ontwerp.

³² Hoogenbosch, A., Tierolf, B., Sikkema, M. en Mesic, A. (2022). *Monitor discriminatie bij woningverhuur 2022*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

De resultaten van testen bij advertenties voor huurwoningen in de gemeente Utrecht, die we voor de landelijke monitor hebben uitgevoerd, nemen we mee in deze gemeentelijke monitor. Om meer data te verkrijgen, hebben we aanvullende testen uitgevoerd (bij huurwoningen in de gemeente Utrecht).

3.1.2. Selectie van advertenties

Voorafgaand aan iedere ronde verzamelden en downloadden we door middel van een webscraping tool alle beschikbare woningadvertenties, die we transformeerden naar een excelbestand. Net als bij de landelijke monitor (2022) selecteerden we voor de aanvullende testen voor de gemeente Utrecht alleen de woningadvertenties met een maximale huurprijs van € 1.600,- per maand, met de status 'te huur'. We hebben alleen gekeken naar zelfstandige woningen (dus geen kamers).

Bij de testen in het kader van de landelijke monitor (2022) hebben we alleen woningadvertenties op het platform Pararius gebruikt. Dit platform geeft een betrouwbaar steekproefkader om discriminatie bij woningverhuur op landelijk niveau te onderzoeken met correspondentietesten. In de opzet van het Utrechtse onderzoek maken we echter ook gebruik van aanvullende platforms, zodat de resultaten representatiever zijn voor de Utrechtse situatie en aansluiten bij de aanpak van eerder Utrechts onderzoek (door Academie van de Stad). Bij de aanvullende testen hebben we ook woningadvertenties op andere platforms meegenomen. Zo zijn de resultaten representatiever voor de Utrechtse situatie. Voor de correspondentietesten voor de gemeente Utrecht – inclusief de testen die al bij de landelijke monitor (2022) zijn uitgevoerd – streven we naar de volgende verdeling van advertenties over de platforms: 60% Pararius, 15% Funda en 25% overige platforms (JAAP.NL, Kamernet en Huurda). We kiezen voor deze verdeling zodat een meerderheid van de advertenties waarbij testen worden uitgevoerd, afkomstig zijn van Pararius en de onderzoeks aanpak blijft aansluiten bij het landelijke onderzoek.

Nadat we de geschikte woningadvertenties selecteerden, verwijderden we alle dubbele aanbieders, zodat aanbieders slechts één keer per ronde zijn getest. Bij de testen in het kader van de landelijke monitor (2022) hebben we de overgebleven advertenties willekeurig toegewezen aan een (gepaard) profiel. Bij het profiel homoseksueel stel bekeken we hierbij ook in hoeverre de woningen kleiner dan 50m² bewoond kunnen worden door (minstens) twee personen. Bij de aanvullende testen hebben we de overgebleven advertenties verdeeld over de profielen Marokkaans klinkende naam en homoseksueel stel op basis van de woonoppervlakte, waarbij we de woningen met een kleinere woonoppervlakte toewezen aan het profiel Marokkaans klinkende naam en de woningen met een grotere woonoppervlakte aan het profiel homoseksueel stel. Daarbij keken we ook naar het (van tevoren berekende) benodigde aantal testen per type profiel, per platform, per ronde. Indien er meer woningadvertenties overbleven dan het aantal benodigde testen, trokken we een aselecte steekproef. Dit is echter een enkele keer van toepassing geweest.

3.1.3. Uitvoering van de testen

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

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

3.1.4. Aantal testen

Voor deze gemeentelijke monitor streefden we naar 250 testen voor het profiel Marokkaans klinkende naam en 200 testen voor het profiel homoseksueel stel.³³ Voor de landelijke monitor discriminatie woningverhuur (2022) zijn er 87 correspondentietesten uitgevoerd bij advertenties voor woningen in de gemeente Utrecht voor profiel Marokkaans klinkende mannennaam en Marokkaans klinkende vrouwennaam. Bovendien zijn er 40 correspondentietesten uitgevoerd bij advertenties voor woningen in de gemeente Utrecht voor het profiel homoseksueel stel. Aanvullend hebben we in maart en april 2022 extra correspondentietesten uitgevoerd bij 431 advertenties, verspreid over acht testrondes. Dit levert een totaal op van 558 advertenties waarbij correspondentietesten zijn uitgevoerd. Het betrof in totaal iets minder unieke woningen (505) omdat sommige (45) advertenties in meerdere (2, 3 of 4) rondes zijn aangeschreven.

33 Dit aantal is in lijn met eerdere onderzoeken naar discriminatie op de verhuurmarkt op gemeentelijk niveau. Zie o.a.:
Hoogenbosch, A., Fiere, B. en Koene, M. (2021). "Alles is bespreekbaar". *Discriminatie bij woningverhuur: resultaten correspondentietesten en mystery calls in Rotterdam*. Rotterdam: RADAR.
Verhaeghe, P.P., Martiniello, B. en Ghekiere, A. (2020). *Discriminatie door makelaars op de huurwoningmarkt van Antwerpen: de nulmeting*. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.
Martiniello, B., Ghekiere, A. en Verhaeghe, P.P. (2022). *Discriminatie op de huurwoningmarkt van Brugge*. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

3.1.5. Verwerking van de reacties

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

3.1.6. Analyse van de reacties

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

Voor het berekenen van de *netto-discriminatiegraad* kijken we voor elke test in hoeverre het testprofiel en/of het controleprofiel een uitnodiging voor een bezichtiging hebben gekregen. We spreken van een uitnodiging voor een bezichtiging bij reacties die gecodeerd zijn met codes 4, 5 of 6 (zie bijlage 2). Er zijn dus steeds vier combinaties mogelijk:

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

De netto-discriminatiegraad is een percentage dat aangeeft in welk deel van de gevallen het testprofiel systematisch benadeeld wordt ten opzichte van het controleprofiel. Hierbij wordt geen rekening gehouden met de situatie waarbij beide profielen geen reactie kregen, omdat we daar geen conclusies over (on)gelijke behandeling aan kunnen verbinden.³⁴

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

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

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

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

³⁴ Zie hierover de [aanbevelingen](#) van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) over hoe correspondentietesten uit te voeren.

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

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

Netto-discriminatiegraad en werkelijke discriminatie

Bij dit onderzoeksontwerp gaan we uit van het principe ‘wie het eerst komt, wie het eerst maalt’. We testen altijd eerst met het testprofiel en daarna met het controleprofiel. We gaan ervan uit dat het testprofiel meer kans heeft op een uitnodiging voor een bezichtigingsmoment dan het controleprofiel. Het kan namelijk zijn dat, op het tijdstip van het reageren door het testprofiel, de woning nog beschikbaar is of dat er nog plek is op de lijst voor bezichtigingen. Dat kan veranderd zijn wanneer ongeveer 3 uur later het controleprofiel reageert; dan kan de lijst vol zitten. Dit principe lijkt te passen bij de dynamiek van de huurwoningmarkt, die zich kenmerkt door krapte en waar woningen slechts voor korte duur aangeboden worden. Dit betekent wel dat de netto-discriminatiegraad die we berekenen, een onderschatting kan zijn van de werkelijke discriminatie bij de verhuur van woningen: het testprofiel zou eigenlijk een uitnodigingsvoordeel (van gemiddeld 3 uur) moeten hebben ten opzichte van de het controleprofiel.³⁵

³⁵ Deze kanttekening wordt ook genoemd in Verhaeghe, P.P., Martiniello, B. en Ghekiere, A. (2020). *Discriminatie door makelaars op de huurwoningmarkt van Antwerpen: de nulmeting*. Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

3.2. Mystery calls

Bij een mystery call belt een persoon eenmalig naar een dienstverlenende organisatie (in het geval van dit onderzoek een woningbemiddelaar) waarbij deze persoon zich voordoet als een potentiële klant (een verhuurder). Tijdens de call toetst de fictieve verhuurder of de bemiddelaar ingaat op een discriminerend verzoek. Door deze calls op grote schaal uit te voeren, kunnen we onderzoeken in hoeverre bemiddelaars structureel bereid zijn om discriminerend te handelen op basis van het verzoek van een klant. In deze paragraaf beschrijven we hoe de mystery calls zijn uitgevoerd, op welke manier de bemiddelaars zijn geselecteerd en hoe we de informatie uit de gesprekken hebben geanalyseerd.

3.2.1. Uitvoering van de calls

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

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

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

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

3.2.2. Selectie van de bemiddelaars

Bij de landelijke monitor (2022) is bij 11 bemiddelaars die actief zijn binnen de gemeente Utrecht, een geslaagde mystery call uitgevoerd. De betreffende data nemen we mee in deze gemeentelijke monitor. Daarnaast hebben we aanvullende mystery calls uitgevoerd bij bemiddelaars die actief zijn in Utrecht. Hiervoor hebben we een lijst opgesteld op basis van een internetsearch. Deze exercitie heeft geleid tot 53 geselecteerde bemiddelaars voor de gemeente Utrecht, bij wie we hebben geprobeerd om een mystery call uit te voeren. Van deze 53 aanbieders hebben 23 calls geleid tot resultaat.

Hiermee komen we uit op een totaal van 34 mystery calls voor de gemeente Utrecht. Redenen van mislukte pogingen waren dat de betreffende bemiddelaar (na enkele pogingen) onbereikbaar was, dat de bemiddelaar niet (langer) bij verhuur bemiddelde, of dat de bemiddelaar niet (meer) actief was in gemeente Utrecht overeenkwam met het adres van de fictieve woning.

3.2.3. Analyse van de gesprekken

Alle gesprekken zijn opgenomen en getranscribeerd. Onderzoekers hebben vervolgens een code toegekend aan elk gesprek.³⁶ Voor de codering hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van de analysetool Atlas.ti. Alle gecodeerde transcripties zijn met vier ogen bekeken en beoordeeld, waarna de definitieve codes werden toegekend. Dit om het risico op subjectieve codering zo veel mogelijk te beperken.

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

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

³⁶ Met uitzondering van de code "overig" zijn deze codes gebaseerd op het onderzoek van Verstraete, J. en Verhaeghe, P.P. (2019). Ethnic discrimination upon request? Real estate agents' strategies for discriminatory questions of clients. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35, pp: 703–721.

4 Resultaten correspondentietesten

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

Leeswijzer: netto-discriminatiegraad, uitnodigingskansen en significantie

We onderzoeken op twee manieren of er sprake is van discriminatie: met behulp van de netto-discriminatiegraad en door te kijken naar uitnodigingskansen.

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

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

4.1. Algemene bevindingen

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

4.1.1. Geslaagde correspondentietesten

Van de totaal 558 correspondentietesten die voor woningen in de gemeente Utrecht zijn uitgevoerd, bleken er uiteindelijk 508 (91,0%) geslaagd. De niet-geslaagde testen betreffen voornamelijk advertenties die zijn verwijderd nadat er met het testprofiel is gereageerd, waarbij er niet meer met het controleprofiel kon worden gereageerd. Het verhuuraanbod in de testen was uiteindelijk afkomstig van in totaal 171 unieke aanbieders.

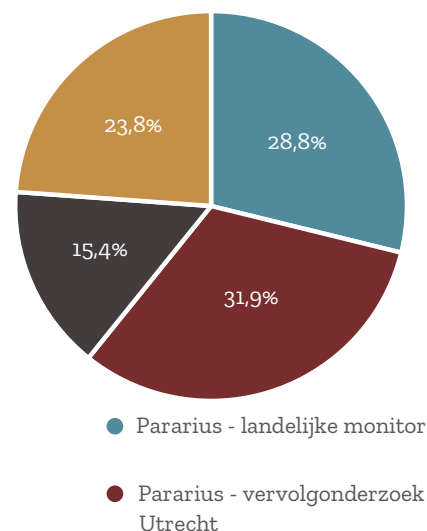
In figuur 1 wordt per profiel het aantal geslaagde testen weergegeven, uitgesplitst naar platform.

Binnen het profiel Marokkaans klinkende naam geldt een nagenoeg gelijke man-vrouwverhouding (129-131). Ook de verdeling van de testen over de verschillende platforms is voor mannennamen en vrouwennamen vrijwel gelijk. Verder geldt, voor de aanvullende correspondentietesten die we hebben uitgevoerd, dat bij ongeveer de helft van de betreffende advertenties (50,8%) de woning op twee of meer van de verschillende platforms werd geadverteerd, wanneer we kijken naar Pararius, Funda en JAAP.NL.

Figuur 1 Aantal geslaagde testen, naar platform

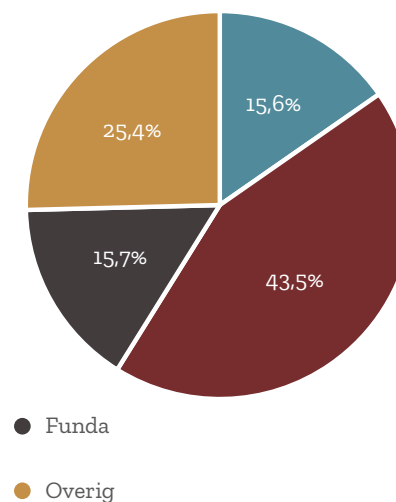
Marokkaans klinkende naam:

260 geslaagde testen



Homoseksueel stel:

248 geslaagde testen



4.1.2. Informatie over de woningen

Bij de testen voor het profiel homoseksueel stel hebben de woningen gemiddeld genomen een hogere huurprijs, een grotere woonoppervlakte en een hoger aantal kamers dan bij de testen voor het profiel Marokkaans klinkende naam. Dit is logisch, aangezien we bij het toewijzen van de advertenties aan de profielen rekening hebben gehouden met het verschil tussen de profielen (bij Marokkaans klinkende naam gaat het om 1 persoon, bij homoseksueel stel om 2 personen). Hieronder geven we per profiel de kerngegevens over de woningen weer.

	Gemiddelde huurprijs per maand	Gemiddelde woonoppervlakte	Gemiddeld aantal kamers
Marokkaans klinkende naam	€ 1.149,92	46 m ²	2,0
Homoseksueel stel	€ 1.361,74	74 m ²	2,9

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

4.1.3. Ontvangen reacties van aanbieders

In ongeveer de helft (52,0%) van de gevallen waarbij een profiel op een advertentie heeft gereageerd, heeft het betreffende profiel een reactie van de aanbieder ontvangen. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om een verzoek om contact op te nemen of om meer informatie te verstrekken, een uitnodiging voor een bezichtiging, of een bericht dat de bezichtigingen al vol zijn of dat de woning al verhuurd is (reacties die gecodeerd zijn met codes 1 t/m 9 of 11, zie bijlage 2).

Het percentage van de gevallen waarbij het testprofiel of het controleprofiel een reactie van de aanbieder heeft ontvangen, verschilt overigens tussen de platforms waarnaar we hebben gekeken. Waar het bij Funda om ruim 60 procent gaat, is dit bij Pararius en de overige platforms samengenomen (slechts) ongeveer 50 procent. Over wat dit mogelijk betekent voor de duiding van de uitkomsten van de analyses, gaan we in paragraaf 4.3 nader in.

4.2. Netto-discriminatiegraad

Hieronder gaan we in op de netto-discriminatiegraad voor beide profielen: Marokkaans klinkende naam (ethniciteit) en homoseksueel stel (seksuele gerichtheid). De netto-discriminatiegraad wordt berekend op basis van het aantal keer dat zowel testprofiel als controleprofiel worden uitgenodigd voor een bezichtiging; het aantal keer dat het controleprofiel wél en het testprofiel niet wordt uitgenodigd; en het aantal keer dat het testprofiel wél en het controleprofiel niet wordt uitgenodigd. Ook bespreken we hoe de uitkomsten voor deze gemeentelijke monitor zich verhouden tot de landelijke monitor (2022)³⁷ en een eerder onderzoek in de gemeente Utrecht door Academie van de Stad (2020)³⁸.

Met betrekking tot de vergelijking met de uitkomsten van Academie van de Stad (2020) moet worden opgemerkt dat er verschillen zijn in de onderzoeks-aanpak en methode voor de analyse van de netto-discriminatiegraad. Hieronder lichten we de belangrijkste verschillen in onderzoeksopzet en methode van analyse toe.

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

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

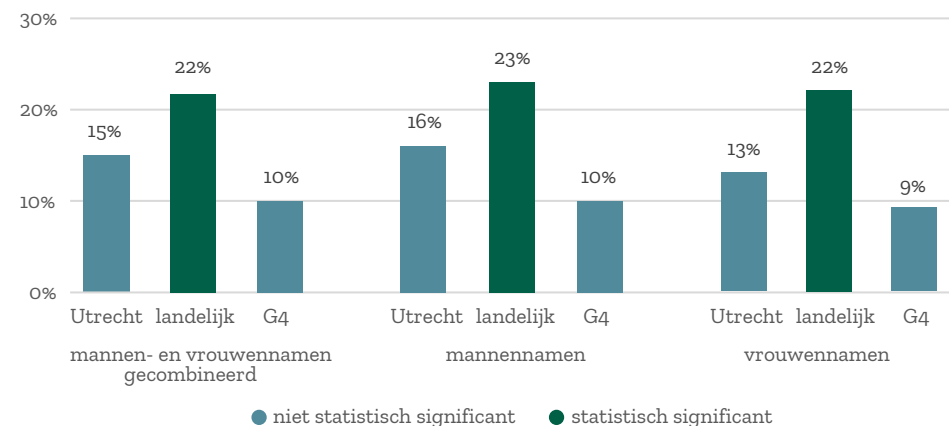
Huidige monitor	Onderzoek Academie van de Stad (2020)
Huurwoningen maximaal € 1.600,- per maand	Huurwoningen maximaal € 2.300,- per maand
Elke ronde worden er (per profiel) andere namen gebruikt; ook de tekstberichten (van het testprofiel en het controleprofiel) zijn steeds verschillend.	Per profiel worden steeds dezelfde namen gebruikt; elk testprofiel en controleprofiel heeft ook een eigen uitnodigingstekst (dus geen variatie tussen rondes in namen en uitnodigingsteksten).
Gebruik van Marokkaans klinkende namen voor onderzoek discriminatie op grond van etniciteit.	Gebruik van een Turks klinkende mannen-naam voor onderzoek discriminatie op grond van etniciteit.
We spreken van een uitnodiging voor een bezichtiging bij de codes 4, 5 en 6.	We spreken van een uitnodiging voor een bezichtiging bij de codes 2, 3, 4, 5 en 6.
Voor berekening netto-discriminatiegraad: a. zowel testprofiel als controleprofiel wordt uitgenodigd voor een bezichtiging; b. het controleprofiel wordt uitgenodigd voor een bezichtiging en het testprofiel niet (negatieve discriminatie); c. het testprofiel wordt uitgenodigd voor een bezichtiging en het controleprofiel niet (positieve discriminatie); d. zowel testprofiel als controleprofiel wordt niet uitgenodigd voor een bezichtiging ³⁹ .	Voor berekening netto-discriminatiegraad: a. gelijke behandeling: zowel testprofiel als controleprofiel wordt uitgenodigd voor een bezichtiging, of zowel testprofiel als controleprofiel wordt niet uitgenodigd voor een bezichtiging; b. het controleprofiel wordt uitgenodigd voor een bezichtiging en het testprofiel niet (negatieve discriminatie); c. het testprofiel wordt uitgenodigd voor een bezichtiging en het controleprofiel niet (positieve discriminatie).

4.2.1. Etniciteit

In figuur 2 tonen we de netto-discriminatiegraden voor het profiel Marokkaans klinkende naam, inclusief uitsplitsing naar mannennamen en vrouwennamen. Uit de analyses blijkt dat personen met een Marokkaans klinkende naam een 15% lagere kans hebben om uitgenodigd te worden naar aanleiding van reacties op woningadvertenties, dan personen met een Nederlands klinkende naam. De netto-discriminatiegraad (15%) is echter niet statistisch significant. Er is dus geen aanleiding om te stellen dat er in Utrecht sprake is van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende naam.

³⁹ Specifiek voor de vergelijking met de uitkomsten met het onderzoek van Academie van de Stad (2020) berekenen we de netto-discriminatiegraad op dezelfde wijze als in dat onderzoek is gebeurd.

Figuur 2 Netto-discriminatiegraad personen met een Marokkaans klinkende naam: vergelijking tussen Utrecht, landelijk en G4



We hebben in de analyses ook een uitsplitsing gemaakt naar geslacht (mannennamen en vrouwennamen). Personen met een Marokkaans klinkende mannen-naam hebben in Utrecht een 16% lagere kans om te worden uitgenodigd naar aanleiding van reacties op woningadvertenties (vergeleken met personen met een Nederlands klinkende mannen-naam). Bij personen met een Marokkaans klinkende vrouwen-naam gaat het om een 13% lagere kans (vergeleken met personen met een Nederlands klinkende vrouwen-naam). In beide gevallen is de netto-discriminatiegraad (wederom) niet statistisch significant.⁴⁰

Wel is de kanttekening van belang dat het kan gaan om een onderschatting van de discriminatie, vanwege het uitnodigingsvoordeel (als eerste reageren op de advertentie) dat het testprofiel heeft ten opzichte van het controleprofiel.

⁴⁰ Bij deze en andere statistische analyses hebben we tevens een post hoc poweranalyse uitgevoerd, om te kunnen controleren of er voldoende power is (> 80%) om een relevant effect te kunnen vinden. De power hangt onder meer af van de steekproefgroottes van de verschillende groepen. Bij alle analyses was er (ruim) voldoende power.

Vergelijking met landelijk niveau

Voor het profiel Marokkaans klinkende naam is de netto-discriminatiegraad in Utrecht lager dan op landelijk niveau; in de landelijke monitor (2022) komt een netto-discriminatiegraad van 22% naar voren. Bovendien is te zien dat, waar de netto-discriminatiegraad op het niveau van de gemeente Utrecht niet statistisch significant is, deze op landelijk niveau wél statistisch significant is ($p < 0,001$). Dus waar op landelijk niveau voldoende aanleiding is om te stellen dat kandidaat-huurders met een Marokkaans klinkende naam systematisch benadeeld worden (in vergelijking met kandidaat-huurders met een Nederlands klinkende naam), geldt dit niet op het niveau van de gemeente Utrecht.

Wanneer we kijken naar (Marokkaans klinkende) mannennamen en vrouwenamen apart, dan kunnen we gelijksoortige conclusies trekken. Waar we op landelijk niveau zien dat kandidaat-huurders met een Marokkaans klinkende mannaam of vrouwenam systematisch benadeeld worden in vergelijking met kandidaat-huurders met een Nederlands klinkende mannaam of vrouwenam, geldt dit niet op het niveau van de gemeente Utrecht. Op landelijk niveau zijn de netto-discriminatiegraden van 23% (voor Marokkaans klinkende mannaam) en 22% (voor Marokkaans klinkende vrouwenam) immers statistisch significant ($p < 0,001$).

Vergelijking met niveau van G4

Op het niveau van de G4 – de gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht samen genomen – is de netto-discriminatiegraad voor personen met een Marokkaans klinkende naam lager dan bij deze gemeentelijke monitor, namelijk 10%; deze uitkomst is niet statistisch significant. Kortom: de uitkomsten in Utrecht zijn in lijn met de uitkomsten voor de vier grootste gemeenten gezamenlijk (op basis van de data uit de landelijke monitor). Er is (op het niveau van de G4) immers géén aanleiding om te spreken van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende naam.

Wanneer we kijken naar (Marokkaans klinkende) mannennamen en vrouwenamen apart, dan kunnen we gelijksoortige conclusies trekken; de uitkomsten in Utrecht zijn in lijn met de uitkomsten voor de vier grootste gemeenten gezamenlijk. Op het niveau van de G4 zijn de netto-discriminatiegraden van 10% (voor Marokkaans klinkende mannaam) en 9% (voor Marokkaans klinkende vrouwenam) immers niet statistisch significant.

Vergelijking met onderzoek Academie van de Stad (2020)

In het onderzoek van Academie van de Stad (2020) is, bij het onderzoeken van discriminatie op grond van etniciteit, gewerkt met een testprofiel met een Turks klinkende mannaam, namelijk Ali Yildiz, en een controleprofiel met een Nederlands klinkende mannaam, namelijk Ruben Mulder. Bovendien reageren het testprofiel en het controleprofiel vanuit de positie van een (heteroseksueel) stel.⁴¹ Ondanks deze verschillen in opzet maken we hieronder een vergelijking met de resultaten voor het profiel Marokkaans klinkende mannennamen uit het huidige onderzoek. Er is geen onderzoek gedaan naar Marokkaans klinkende of 'niet-westers klinkende' vrouwenamen.

In het onderzoek van Academie van de Stad (2020) kwam een netto-discriminatiegraad van 13% naar voren voor personen met een 'niet-westers klinkende' mannaam; deze uitkomst was statistisch significant ($p < 0,001$). Er was dus voldoende aanleiding om te stellen dat kandidaat-huurders met een 'niet-westers klinkende' mannaam in Utrecht systematisch benadeeld worden (in vergelijking met kandidaat-huurders met een Nederlands klinkende mannaam).

Wanneer we de bevindingen uit de huidige gemeentelijke monitor analyseren volgens de methode van Academie van de Stad (2020), dan komen we uit op een beduidend lagere netto-discriminatiegraad voor personen met een

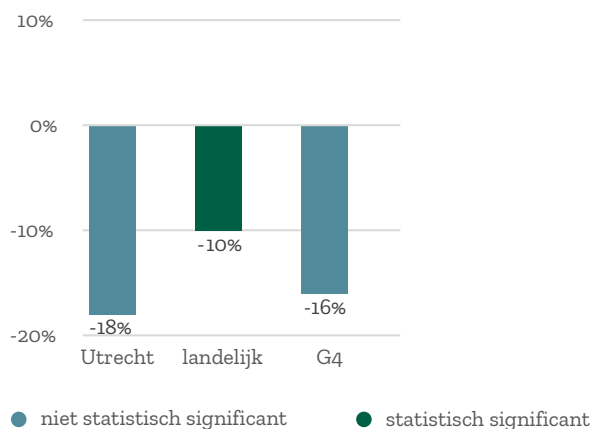
41 In de uitnodigingsteksten wordt verwezen naar 'mijn vriendin en ik'.

Marokkaans klinkende mannen naam, namelijk 4%. De netto-discriminatiegraad is bovendien niet statistisch significant. De bevindingen uit de huidige gemeentelijke monitor wijken dus af in vergelijking met het onderzoek uit 2020.

4.2.2. Seksuele gerichtheid

In figuur 3 tonen we de netto-discriminatiegraden voor het profiel homoseksueel stel.

Figuur 3 Netto-discriminatiegraad mannelijke personen met een partner van hetzelfde geslacht: vergelijking tussen Utrecht, landelijk en G4



Uit de analyses blijkt dat homoseksuele (mannen)stellen een 18% hogere kans hebben om uitgenodigd te worden naar aanleiding van reacties op woningadvertenties, dan heteroseksuele stellen. De netto-discriminatiegraad (-18%) is echter niet statistisch significant. Er is dus geen aanleiding om te stellen dat er in Utrecht sprake is van systematische bevoordeling of benadeling van homoseksuele (mannen)stellen.

Opvallend hoge negatieve netto-discriminatiegraad bij homoseksuele (mannen)stellen

Ondanks dat er geen aanleiding is om te stellen dat er sprake is van systematische bevoordeling of benadeling van homoseksuele (mannen)stellen, is het relatief hoge negatieve percentage opvallend. Dat homoseksuele (mannen)stellen gemiddeld genomen vaker worden uitgenodigd voor een bezichtiging, kan wellicht (deels) worden verklaard doordat we altijd eerst met het testprofiel en daarna met het controleprofiel hebben getest. We vermoeden dat, hoe eerder een huurkandidaat reageert op een woningadvertentie, des te groter de kans is dat de verhuurder of makelaar de huurkandidaat voor een bezichtiging uitnodigt.

Vergelijking met landelijk niveau

Ook in de landelijke monitor (2022) is te zien dat homoseksuele (mannen)stellen een hogere kans hebben om uitgenodigd te worden dan heteroseksuele stellen. Hoewel op landelijk niveau de netto-discriminatiegraad voor homoseksuele (mannen)stellen dichtbij nul ligt (namelijk -10%, in vergelijking met -18% op het niveau van de gemeente Utrecht), is de netto-discriminatiegraad op landelijk niveau wél statistisch significant ($p < 0,05$).⁴² Waar we dus op het niveau van de gemeente Utrecht niet kunnen concluderen dat er sprake is van systematische bevoordeling van homoseksuele (mannen)stellen, geldt dit wél op landelijk niveau.

⁴² Een verklaring voor dit verschil in uitkomst is dat op landelijk niveau het aantal correspondentietesten beduidend hoger is dan op het niveau van de gemeente Utrecht.

Vergelijking met niveau van G4

Op het niveau van de G4 (de vier grootste gemeenten gezamenlijk) is de netto-discriminatiegraad voor homoseksuele (mannen)stellen ongeveer even hoog als op het niveau van gemeente Utrecht (namelijk -16%, in vergelijking met -18% op het niveau van de gemeente Utrecht). Net als bij Utrecht is de netto-discriminatiegraad voor de G4 niet statistisch significant. Kortom: de uitkomsten in Utrecht zijn in lijn met de uitkomsten voor de vier grootste gemeenten gezamenlijk (op basis van de data uit de landelijke monitor). Er is (op het niveau van de G4) immers géén aanleiding om te spreken van systematische bevoordeling of benadeling van homoseksuele (mannen)stellen.

Vergelijking met onderzoek Academie van de Stad (2020)

In het onderzoek uit 2020 kwam een netto-discriminatiegraad van 9% naar voren voor homoseksuele (mannen)stellen; deze uitkomst was statistisch significant ($p < 0,05$). Er was dus voldoende aanleiding om te stellen dat mannelijke kandidaat-huurders met een partner van hetzelfde geslacht systematisch benadeeld worden (in vergelijking met mannelijke kandidaat-huurders met een partner van het andere geslacht).

Wanneer we de bevindingen uit de huidige gemeentelijke monitor analyseren volgens de methode van Academie van de Stad (2020), dan komen we uit op een beduidend lagere netto-discriminatiegraad voor homoseksuele (mannen)stellen, namelijk -2%. De netto-discriminatiegraad is bovendien niet statistisch significant. De bevindingen uit de huidige gemeentelijke monitor wijken dus af in vergelijking met het onderzoek uit 2020.

Duiding: andere bevindingen dan uit onderzoek Academie van de Stad

Waar in het onderzoek van Academie van de Stad (2020) de netto-discriminatiegraden statistisch significant zijn – wat duidt op discriminatie op grond van etniciteit en seksuele gerichtheid – is dat in de huidige gemeentelijke monitor niet het geval. Hoe dit verschil in uitkomsten kan worden verklaard, kunnen we niet met zekerheid vaststellen. Hieronder geven we een drietal mogelijke verklaringen:

- De verschillen in onderzoeksopzet zijn dusdanig dat er andere uitkomsten naar boven komen. Zo voerde Academie van de Stad testen uit bij woningadvertenties voor woningen met een huurprijs tot € 2.300,- per maand; in het huidige onderzoek is € 1.600,- de maximale huurprijs. Daarnaast werd in de uitnodigingsteksten die Academie van de Stad gebruikte voor het profiel 'niet-westers klinkende' (mannen)naam verwezen naar 'mijn vriendin en ik'; in het huidige onderzoek zijn we uitgegaan van één persoon, zonder partner.
- Ook is er mogelijk een afname van discriminatie als gevolg van de aandacht die er is geweest voor het onderwerp (discriminatie op de verhuurmarkt) en het afschrikwekkende effect dat uitgaat van het herhaaldelijk uitvoeren (en aankondigen) van correspondentietesten.⁴³
- Een andere mogelijke verklaring is dat de discriminatie niet is afgenomen als gevolg van de aanpak en de eerdere onderzoeken, maar is verplaatst naar een latere stap in het verhuurproces, bijvoorbeeld na een bezichtigingsmoment (bij de uiteindelijke keuze voor een huurder). Ook in eerder onderzoek wordt deze verklaring voor de daling van netto-discriminatiegraad bij correspondentietesten gesuggereerd.⁴⁴

43 Verhaeghe, P.P. en Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie? *Sociologos*, pp: 38, 182–200.

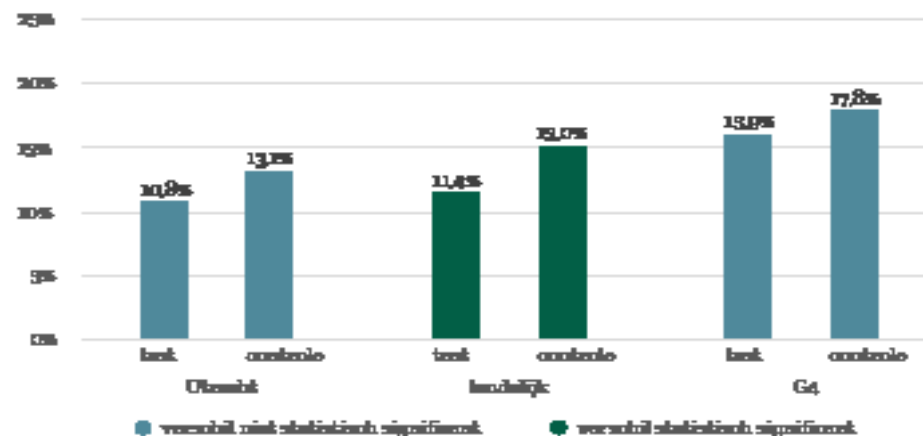
44 Verhaeghe, P.P. en Ghekiere, A. (2020). *Is de etnische discriminatie op de Gentse woningmarkt structureel gedaald?* Brussel: Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel.

4.3. Uitnodigingskansen

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

Hieronder gaan we in op de uitnodigingskansen (ofwel uitnodigingspercentages) voor beide profielen. Waar mogelijk bespreken we ook hoe de uitkomsten voor deze gemeentelijke monitor (gemeente Utrecht) zich verhouden tot de landelijke monitor (2022). Tevens beschrijven we de uitkomsten van een aantal aanvullende analyses.

Figuur 4 Uitnodigingskansen personen met een Marokkaans klinkende naam (testprofiel en controleprofiel): vergelijking tussen Utrecht, landelijk en G4



4.3.1. Etniciteit

In figuur 4 tonen we de uitnodigingskansen (of uitnodigingspercentages) voor het profiel Marokkaans klinkende naam (met testprofiel en controleprofiel apart).

Bij het profiel Marokkaans klinkende naam heeft het testprofiel een kans van 10,8% om te worden uitgenodigd voor een bezichtiging van een huurwoning, en het controleprofiel (met een Nederlands klinkende naam) een kans van 13,1%. Voor het profiel Marokkaans klinkende naam zijn, op het niveau van de gemeente Utrecht, de verschillen in uitnodigingskansen tussen testprofiel en controleprofiel niet statistisch significant. Er is dus geen aanleiding om te stellen dat er in Utrecht sprake is van ongelijke behandeling tussen personen met een Marokkaans klinkende naam en personen met een Nederlands klinkende naam. Wel is de kanttekening van belang dat het kan gaan om een onderschatting van de discriminatie, vanwege het uitnodigingsvoordeel (als eerste reageren op de advertentie) dat het testprofiel heeft ten opzichte van het controleprofiel.

Vergelijking met landelijk niveau

In de landelijke monitor (2022) zijn de onderzoekers niet ingegaan op de verschillen in uitnodigingskansen voor Marokkaans klinkende mannennamen en vrouwennamen tezamen. Met behulp van de data hebben we echter wel de betreffende analyses uitgevoerd. Op landelijk niveau zijn de verschillen in uitnodigingskansen tussen personen met een Marokkaans klinkende naam en personen met een Nederlandse klinkende naam statistisch significant ($p < 0,001$). De bevindingen voor de gemeente Utrecht wijken dus af van de bevindingen op landelijk niveau.

Vergelijking met niveau van G4

Op het niveau van de G4 – de gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht samen genomen – zijn de verschillen in uitnodigingskansen tussen personen met een Marokkaans klinkende naam en personen met een Nederlandse klinkende naam niet statistisch significant; er is geen aanleiding om te stellen dat er op dit niveau sprake is van systematische benadeling van personen met een Marokkaans klinkende naam. De uitkomsten in Utrecht zijn dus in lijn met de uitkomsten voor de vier grootste gemeenten gezamenlijk (op basis van de data uit de landelijke monitor).

4.3.2. Seksuele gerichtheid

Bij het profiel homoseksueel stel heeft het testprofiel een kans van 13,3% om te worden uitgenodigd voor een bezichtiging van een huurwoning, en het controleprofiel (een heteroseksueel stel) een kans van 10,5%. Voor het profiel homoseksueel stel zijn, op het niveau van de gemeente Utrecht, de verschillen in uitnodigingskansen tussen testprofiel en controleprofiel niet statistisch significant. Er is dus geen aanleiding om te stellen dat er sprake is van ongelijke behandeling tussen homoseksuele (mannen)stellen en heteroseksuele stellen.

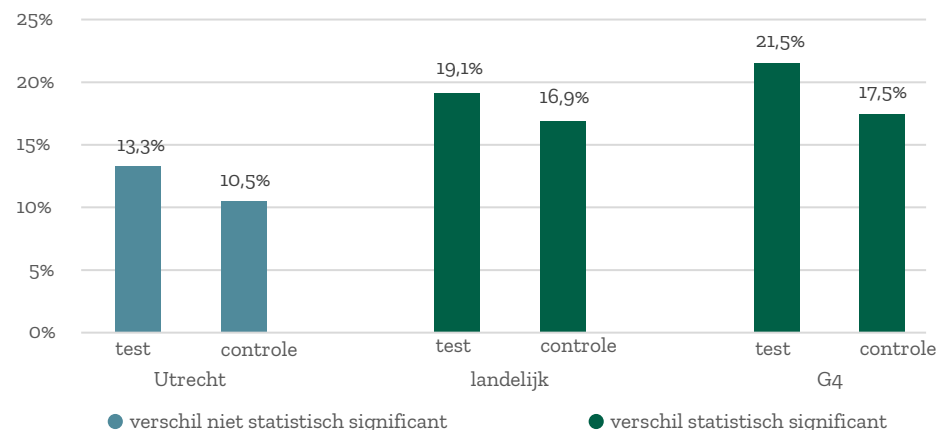
In figuur 5 tonen we de uitnodigingskansen (of uitnodigingspercentages) voor het profiel homoseksueel stel (met testprofiel en controleprofiel apart).

Vergelijking met landelijk niveau

In de landelijke monitor (2022) zijn de onderzoekers niet ingegaan op de verschillen in uitnodigingskansen voor het profiel homoseksueel stel. Met behulp van de data hebben we echter wel de betreffende analyses uitgevoerd.

Op landelijk niveau zijn de verschillen in uitnodigingskansen tussen homoseksuele (mannen)stellen en heteroseksuele stellen statistisch significant ($p < 0,05$); er is voldoende aanleiding om te stellen dat er op dit niveau sprake is van systematische bevoordeling van homoseksuele (mannen)stellen.

Figuur 5 Uitnodigingskansen mannelijke personen met een partner van hetzelfde geslacht (testprofiel en controleprofiel): vergelijking tussen Utrecht, landelijk en G4



Op het niveau van de gemeente Utrecht is dit niet het geval; de bevindingen voor de gemeente Utrecht wijken dus af van de bevindingen op landelijk niveau.

Vergelijking met niveau van G4

Net als op landelijk niveau, zijn op het niveau van de G4 de verschillen in uitnodigingskansen tussen homoseksuele (mannen)stellen en heteroseksuele stellen statistisch significant ($p < 0,05$); er is voldoende aanleiding om te stellen dat er op dit niveau sprake is van systematische bevoordeling van homoseksuele (mannen)stellen. Op het niveau van de gemeente Utrecht is dit niet het geval; de bevindingen voor de gemeente Utrecht wijken dus af van de bevindingen op het niveau van de vier grootste gemeenten.

Verskil in uitkomst tussen netto-discriminatiegraad en verschil in uitnodigingskansen

Op het niveau van de G4 zijn de verschillen in uitnodigingskansen tussen homoseksuele (mannen)stellen en heteroseksuele stellen statistisch significant, wat duidt op ongelijke behandeling van homoseksuele (mannen)stellen ten opzichte van heteroseksuele stellen. De netto-discriminatiegraad voor het profiel homoseksueel stel (zie paragraaf 4.2.2) is (op het niveau van de G4) echter niet statistisch significant. Dat de uitkomsten verschillend zijn, komt doordat voor de netto-discriminatiegraad en het verschil in uitnodigingskansen verschillende berekeningen gelden en doordat de statistische analyses op een andere wijze worden uitgevoerd. Het zijn twee verschillende manieren om feitelijk of objectief vastgestelde discriminatie te meten. Om conclusies te kunnen trekken over discriminatie, kijken we naar het geheel van de bevindingen.

4.3.3. Invloed van platform, huurprijs en woonoppervlakte op uitnodigingskansen

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

4.4. Aanvullende analyses

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

4.4.1. Verzoek om meer informatie

Net als bij de tweede landelijke monitor (2022) geldt ook bij deze gemeentelijke monitor dat aanbieders geregeld vragen om aanvullende informatie van de huurkandidaat voordat ze een bezichtiging inplannen (code 2). In veel gevallen wordt er gevraagd naar werksituatie, inkomen, huisdieren, huishoudensamenstelling en/of gewenste huurperiode. Er wordt ook gevraagd naar minder relevante en noodzakelijke zaken om na te gaan of een huurkandidaat aan diens huurdersverplichting kan voldoen, zoals de naam van de werkgever, leeftijd/geboortedatum en/of een motivatie. Hierover schreven de onderzoekers in de eerste landelijke monitor discriminatie bij woningverhuur (2021) al dat niet alleen de Autoriteit Persoonsgegevens hierover stelt dat er vóór een bezichtigingsmoment niet meer opgevraagd mag worden dan een naam en contactgegevens; ook nodigt het beoordelen van deze informatie uit tot subjectieve oordeelvorming, waarbij bewuste en onbewuste vooroordelen een rol kunnen spelen. Bij 17 reacties die de profielen hebben teruggekregen, wordt bovendien gevraagd om iemands nationaliteit. Naast dat het verboden is om onderscheid te maken op basis van iemands nationaliteit, is het verboden om deze vraag te stellen.

4.4.2. Reacties in het Engels

Naast dat de profielen geregeld (semi-)geautomatiseerde reacties van aanbieders terugkregen in het Nederlands en Engels, waren sommige reacties alleen in het Engels. Het kan hierbij gaan om advertenties die in het Engels waren opgesteld en/of om verhuurders die in het Engels communiceren. Het gaat om 27 (van de in totaal 1.016) reacties die alleen in het Engels waren; bij het profiel

homoseksueel stel zijn het iets meer reacties (alleen in het Engels) dan bij het profiel Marokkaans klinkende naam. In het merendeel van de gevallen zijn het zowel het testprofiel als het controleprofiel die een reactie in het Engels krijgen. Zodoende lijkt het er niet op dat de naam van invloed is op de taal van de reactie.

Samengevat

Binnen de gemeente Utrecht **nemen we géén systematische benadeling waar bij personen met een Marokkaans klinkende naam**. Vergeleken met de profielen met een Nederlands klinkende naam hebben deze profielen géén lagere kans op een uitnodiging voor een bezichtiging van een huurwoning.

Deze uitkomsten wijken af van het vorige Utrechtse onderzoek naar discriminatie bij woningverhuur (2020). Ook wijken de uitkomsten af van wat we op landelijk niveau zien.

Het is belangrijk om in het achterhoofd te houden dat we slechts de kans om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging onderzoeken. Discriminatie bij woningverhuur kan ook ná een bezichtigingsmoment voorkomen.

Binnen de gemeente Utrecht is er ook **géén aanleiding om te spreken van systematische bevoordeling (of benadeling) van homoseksuele (mannen) stellen** (vergeleken met heteroseksuele stellen). Op landelijk niveau is hier wél aanleiding toe.

5 Resultaten mystery calls

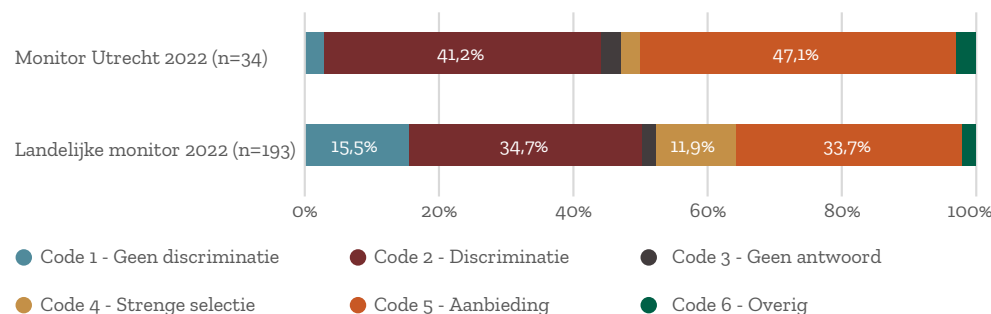
Voor deze gemeentelijke monitor is bij 34 bemiddelaars een mystery call uitgevoerd. De acteurs die zich voordeden als potentiële verhuurder, stelden een discriminerend verzoek aan de bemiddelaar voor. Dit hoofdstuk geeft eerst een overzicht van de kwantitatieve resultaten van de reacties die bemiddelaars gaven op het discriminerende verzoek. Daarna volgt een paragraaf met de uitkomsten op basis van een kwalitatieve analyse van de reacties.

5.1. Kwantitatieve analyse

In figuur 6 geven we weer in hoeverre bemiddelaars bereid bleken om mee te werken aan het discriminerende verzoek van de acteur, de fictieve verhuurder. Voor een uitgebreide beschrijving van de codes, zie bijlage 4 of paragraaf 3.2.3.

De bovenste balk laat de resultaten zien van de mystery calls die we voor de huidige gemeentelijke monitor hebben uitgevoerd. Van de 34 bemiddelaars die we hebben gebeld, was er slechts één (2,9%) die duidelijk in de reactie aangeeft niet mee te willen werken aan het discriminerende verzoek (code 1: geen discriminatie). Daarentegen zijn 14 bemiddelaars (41,2%) wél bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek. Bij deze reacties geldt code 2 'discriminatie'. Het grootste aandeel van de reacties valt onder code 5 'aanbieding'. Deze 16 bemiddelaars (47,1%) stemmen niet direct in met het discriminerende verzoek, maar geven de verhuurder wel alle ruimte om de uiteindelijke selectie te maken op basis van diens discriminerende eis. Bij één reactie (2,9%) geeft de bemiddelaar aan te selecteren op basis van criteria die mensen indirect kunnen uitsluiten, omdat ze vooroordelen in de hand werken (code 4: strenge selectie). Verder is er één bemiddelaar die geen helder antwoord geeft op de vraag (code 3: geen antwoord), en valt nog eens één reactie onder code 6 'overig'.

Figuur 6 Uitkomsten mystery calls: verdeling van de reacties over de codes



* Voor een nadere beschrijving/toelichting van de verschillende codes, zie bijlage 4.

Vergelijking met landelijke monitor

In figuur 6 is tevens de vergelijking van de resultaten te zien met de tweede landelijke monitor (2022)⁴⁵. Hier komt een ander beeld uit naar voren.

- In vergelijking met de landelijke monitor 2022 (15,5%) zijn er in deze gemeentelijke monitor aanzienlijk minder reacties die onder code 1 'geen discriminatie' vallen (2,9%).
- Het aandeel bemiddelaars dat bereid is om mee te werken aan het discriminerende verzoek, is bij deze gemeentelijke monitor (41,2%) hoger dan bij de landelijke monitor 2022 (34,7%).
- Het percentage van de reacties met code 4 'strenge selectie' is bij deze gemeentelijke monitor (2,9%) lager dan bij de landelijke monitor (11,9%).
- Voor code 5 'aanbieding' ligt het percentage van deze gemeentelijke monitor (47,1%) hoger dan bij de landelijke monitor (33,7%).

⁴⁵ Hoogenbosch, A. en Fiere, B. (2021). *Gelijke kansen op een huurwoning in Nederland? Monitor discriminatie bij woningverhuur*. Rotterdam: Art.1/RADAR.

Met 34 mystery calls gaat het om een laag aantal waarnemingen, waarbij we geen vergelijking met de landelijke monitor kunnen maken met behulp van statistische analyses. De verschillen in resultaten kunnen gebaseerd zijn op toeval. Wel zien we dat de resultaten min of meer vergelijkbaar zijn.

5.2. Kwalitatieve analyse

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

5.2.1. Algemene analyses

Bewustzijn van discriminatie

Bij 16 van de 34 reacties benoemen bemiddelaars dat het verzoek van de verhuurder discriminatie of uitsluiten op afkomst betreft. Dit gaat over zowel de bemiddelaars die het discriminerende verzoek afkeuren (door één bemiddelaar onder code 1), als degenen die ermee instemmen (onder codecategorie 2 en 5). In 11 reacties komt het woord 'discriminatie' of 'discrimineren' voor, en ook worden termen zoals 'profileren' en 'selecteren op afkomst' gebruikt. Eén bemiddelaar stelt dat het discriminerende verzoek 'tegenwoordig officieel discriminatie heet', en ook stellen 2 bemiddelaars dat ze 'formeel' niet kunnen ingaan op het discriminerende verzoek. Verder stelt één bemiddelaar dat er wel eens 'steekproeven' worden gedaan door een makelaarsvereniging, en dat die daarom niet bevestigend kan antwoorden op het verzoek.

Expats

In 4 reacties stellen bemiddelaars dat ook expats potentiële (goede) huurders van de woning kunnen zijn.

Subjectieve criteria

In 5 gevallen noemt de bemiddelaar het hebben van een 'goed gevoel' als basis voor de selectie van een potentiële kandidaat, bijvoorbeeld dat de verhuurder een goed gevoel moet hebben bij een bepaalde kandidaat. Een dergelijk criterium kan leiden tot het uitsluiten van bepaalde kandidaten, omdat (onbewuste) vooroordelen van de bemiddelaar of verhuurder een rol (kunnen) spelen bij het ervaren van 'een goed gevoel' bij een kandidaat.

Normaliseren en bagatelliseren

In 4 gevallen zeggen bemiddelaars dat zij het discriminerende verzoek 'begrijpen' of 'snappen'. Daarnaast stellen 3 bemiddelaars in hun reactie op het discriminerende verzoek dat er ook geselecteerd kan worden op 'rokers, huisdieren of woningdelers'. Daarmee zou er een parallel getrokken kunnen worden tussen uitsluiten op afkomst en andere toegestane selectiecriteria. Bij deze voorbeelden wordt er geen norm gesteld dat discriminatie verkeerd en verboden is.

5.2.2. Analyses bij code 1 – geen discriminatie

Bij de enige reactie met code 1 stelt de bemiddelaar duidelijk dat die niet meegaat in het verzoek, maar tegelijkertijd kan niet duidelijk worden opge maakt of diegene het verzoek (intrinsiek) afkeurt: *'Dat kun je altijd aangeven, maar daar mogen wij niet op screenen omdat je dan gelijk discriminatie hebt.'*

5.2.3. Analyses bij code 2 – discriminatie

'Mag niet, kan wel'

Van de bemiddelaars die zich bereid tonen om mee te werken aan het discriminerende verzoek, geeft één bemiddelaar aan: *'Dat soort dingen kunnen we natuurlijk niet in de advertentie zetten. Dat zou discriminatie zijn.'* Ook een andere bemiddelaar neemt het woord discriminatie in de mond. We kunnen uit deze reacties opmaken dat deze bemiddelaars instemmen met het verzoek, ondanks het besef dat zij hiermee iets doen wat discriminerend is.

Bij drie reacties stelt de bemiddelaar in de instemmende reactie op het discriminerende verzoek dat het je 'goed recht' is om zelf kandidaten te selecteren. Bijvoorbeeld: *'Als u dat wilt, officieel heet dat discriminatie tegenwoordig, ja, ik vind zelf wel dat je het recht hebt om zelf je kandidaten te selecteren en dat je zelf weet aan wie je je huis verhuurt.'*

Bij een andere reactie komt de eigen (discriminerende) voorkeur van de bemiddelaar naar voren: *'Nou dat is wel makkelijk, die sluiten we sowieso uit. [...] Wij zijn zelf ook heel kritisch daarin, want we willen gewoon eigenlijk... Hoe ik die woningen verhuur, is: ik moet die mensen zelf ook als huurders willen. Dat is een beetje de insteek. Kijk dus uhm, zoals Indiërs en zo, die doe ik allemaal niet want die maken er ook een bende van.'*

Nog eens 3 bemiddelaars geven aan dat ze vaker te maken krijgen met verhuurders die verzoeken om bepaalde groepen uit te sluiten: *'Er zijn er meerdere hoor, meerdere verhuurders die heel duidelijk aangeven we willen alleen Nederlandstalig of inderdaad geen buitenlandse mensen.'*

Uit één reactie blijkt hoe een heel team bij een bemiddelaar meegaat in het discriminerende verzoek: *'We hebben heel veel eigenaren die, ik zeg maar iets, bijvoorbeeld een eigenaar, die heeft hele slechte ervaringen met Indiërs, bijvoorbeeld door de sterke etensgeur. Dan kunnen we van tevoren al weten, dat zetten we dan bij de woning erbij dat het gewoon voor iedereen van ons team duidelijk is, dat ze niet mensen van dat willen hebben, of oudere mensen, ik zeg maar iets. Dus die voorkeur kunt u er zeker bij zeggen, dan kunnen we daar rekening mee houden.'*

Tactieken

Verder laten de reacties van 3 bemiddelaars zien welke tactieken worden toegepast om mensen uit te sluiten. Eén bemiddelaar vertelt: *'Wij zullen dat natuurlijk nooit aangeven aan de telefoon. Maar dan geven we gewoon aan dat het niet beschikbaar is'.*

5.2.4. Analyses bij code 5 – aanbidding

Bij 16 bemiddelaars is de reactie te typeren met code 5 'aanbidding'. De bemiddelaars benadrukken het gegeven dat de verhuurder als eigenaar van de woning degene is die uiteindelijk de beslissing neemt voor de te selecteren huurkandidaat. Zo stelt een bemiddelaar: *'Ja dat, ik zeg altijd: klant is koning, ik zeg er ook altijd bij: wij discrimineren niet, daarmee bedoel ik, wij moeten elk verzoek dat binnen komt, behandelen wij netjes, maar u bent uiteindelijk de opdrachtgever, en degene... kijk als u 6 profielen van mij ontvangt, u bent de baas, u kunt dan kiezen.'* Opvallend bij deze en de overige reacties binnen code 5, is dat de bemiddelaar benadrukt niet te (mogen) discrimineren of uitsluiten op afkomst, maar tegelijkertijd de potentiële verhuurder alle ruimte geeft om te discrimineren bij de selectie van een huurkandidaat. Er wordt geen duidelijke norm gesteld dat discriminatie verboden en verkeerd is.

5.3. Vergelijking met onderzoeken Academie van de Stad

In 2019 en 2020 voerde Academie van de Stad ook mystery calls uit.^{46,47} Hierbij werd onderzocht in hoeverre woningbemiddelaars ingingen op het verzoek om de beschikbare woonruimte niet te verhuren aan mensen met een niet-Nederlandse achtergrond, met een niet-heteroseksuele gerichtheid of met een fysieke beperking. Omdat we in het huidige onderzoek alleen hebben onderzocht in hoeverre bemiddelaars bereid zijn om mensen met een niet-Nederlandse achtergrond uit te sluiten, vergelijken we hieronder alleen de resultaten voor deze categorie (discriminatie op grond van etniciteit). Het is echter wel van belang te realiseren dat het gaat om erg lage aantallen, wat de vergelijking en

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

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

het eventueel verbinden van conclusies hieraan ingewikkeld maakt. Daarnaast zijn er andere codes gebruikt in het onderzoek van Academie van de Stad.

Reactie	2019	2020	2022 ⁴⁸
Natuurlijk, geen probleem (onderzoek 2022: code 2)	11	2	14
Het mag eigenlijk niet maar... (onderzoek 2022: code 2)	5	6	(5) ⁴⁹
Het mag eigenlijk niet maar... (onderzoek 2022: code 5)	0	0	(10)
Keuze van de verhuurder (onderzoek 2022: code 5)	0	0	16
Daar kunnen we niet aan meewerken (onderzoek 2022: code 1)	1	2	1
Andere reactie (onderzoek 2022: code 3, 4 en 6)	2	0	3
Hadden het onderzoek door	0	0	(1)
Totaal	19	10	34

In 2019 slaagden de onderzoekers erin om 19 mystery calls uit te voeren. In 2020 voerden de onderzoekers 10 mystery calls uit voor deze categorie. Van deze tien waren er slechts twee bemiddelaars die aangaven niet mee te willen werken aan het discriminerende verzoek. De overige acht bemiddelaars vonden het verzoek van de fictieve verhuurder 'geen probleem' of gaven aan 'het mag eigenlijk niet, maar...'. Ondanks dat de aantallen mystery calls erg laag zijn, maken de onderzoekers de vergelijking met het onderzoek uit 2019, toen meer dan de helft het verzoek 'geen probleem' vond.

De onderzoekers trekken in hun rapport dan ook de conclusie dat in 2020 de bemiddelaars beter op de hoogte zijn van wetgeving omtrent het verbod op discriminatie, maar dat dit niet betekent dat zij minder bereid zijn om mee te werken aan discriminatie wanneer een verhuurder daarom vraagt.

Ook in het huidige onderzoek zien we dat, van de 33 bemiddelaars die het verzoek niet direct afkeurden, er 15 bereid waren om, ondanks bekendheid met het verbod op discriminatie, bereid waren om mee te bewegen met de verhuurder. Ook kunnen we aan de hand van de vergelijking concluderen dat het aantal bemiddelaars dat niet bereid was om mee te werken aan discriminatie, erg laag is.

⁴⁸ Omdat de antwoordcategorieën tussen de onderzoeken verschillen, geeft deze tabel slechts een inschatting weer van de aantallen onder de verschillende antwoordcategorieën.

⁴⁹ De haakjes betekenen dat de aantallen niet meetellen in het totaal. Deze aantallen zitten verwerkt in andere antwoordcategorieën.

Samengevat

Bijna alle bemiddelaars werken direct of indirect mee aan discriminatie, bijvoorbeeld door de verhuurder de ruimte te geven om te selecteren op basis van criteria die mensen direct of indirect kunnen uitsluiten. Dit ondanks dat een groot deel zich ervan bewust is dat er sprake is van een discriminerend verzoek. Bijna de helft van de bemiddelaars benadrukt bijvoorbeeld dat de verhuurder, als eigenaar van de woning, degene is die uiteindelijk de beslissing neemt voor de te selecteren huurkandidaat.

De resultaten van de mystery calls van dit jaar laten eenzelfde beeld zien als de voorgaande Utrechtse onderzoeken uit 2019 en 2020. Ook toen waren de meeste bemiddelaars bereid om mee te werken aan het discriminerende verzoek. Ook zien we net als in 2020 dat bekendheid met het verbod op discriminatie niet betekent dat bemiddelaars minder bereid zijn om hieraan mee te werken.

Van de 34 bemiddelaars die we hebben gebeld, was er **slechts één die duidelijk in de reactie aangeeft niet mee te willen werken aan het discriminerende verzoek.**

6 Conclusies en aanbevelingen

Voor deze monitor onderzochten we discriminatie bij woningverhuur in Utrecht aan de hand van mystery calls en correspondentietesten. Met mystery calls hebben we onderzocht in hoeverre woningbemiddelaars bereid zijn om mee te doen aan een discriminerend verzoek van een fictieve klant, een verhuurder. Met correspondentietesten hebben we onderzocht in hoeverre personen met een Marokkaans klinkende naam en homoseksuele (mannen)stellen minder kans hebben om te worden uitgenodigd voor een bezichtiging, dan personen met een Nederlands klinkende naam en heteroseksuele stellen. Hieronder beschrijven we de belangrijkste conclusies uit de twee deelonderzoeken.

Bijna alle bemiddelaars zijn bereid mee te werken aan een discriminerend verzoek

De resultaten van 34 mystery calls laten zien dat bijna alle bemiddelaars direct of indirect mee willen werken aan discriminatie. Slechts één bemiddelaar geeft aan niet mee te kunnen werken aan het verzoek. Dit betekent dat 33 bemiddelaars hier wel aan mee willen werken, ondanks dat een groot deel van hen zich bewust leek van het feit dat het verzoek discriminerend is. De bemiddelaar geeft dan bijvoorbeeld aan dit soort criteria niet in de advertentie te kunnen zetten, maar er wel rekening mee te kunnen houden bij het uitnodigen van kandidaten. Ook benadrukken bemiddelaars in veel gevallen dat de verhuurder, als eigenaar van de woning, degene is die uiteindelijk de beslissing neemt voor de te selecteren huurkandidaat. Op deze manier werkt de bemiddelaar niet direct mee aan het verzoek, maar kan die de discriminatie wel faciliteren. In

vergelijking met eerdere onderzoeken met mystery calls in Utrecht zien we geen verandering van deze resultaten. Over de jaren heen lijken bemiddelaars niet minder bereid te zijn om mee te werken aan discriminatie wanneer een verhuurder daarom vraagt.

De correspondentietesten tonen geen ongelijke kansen aan om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging

In tegenstelling tot de mystery calls zien we op basis van 260 correspondentietesten voor profielen met een Marokkaans klinkende naam en 248 testen met homoseksuele profielen, geen aanleiding om te stellen dat er sprake is van systematische bevoordeling of benadeling van personen met een Marokkaans klinkende naam en homoseksuele (mannen)stellen in de eerste stap van het verhuurproces. Personen met een Marokkaans klinkende naam en homoseksuele (mannen)stellen worden in Utrecht niet vaker of minder vaak uitgenodigd voor een bezichtiging dan personen met een Nederlands klinkende naam en heteroseksuele stellen.

In vergelijking met onderzoek van Academie van de Stad (2020) wijken de resultaten van de huidige resultaten af. Toen kwam naar voren dat kandidaat-huurders met een 'niet-westers klinkende' mannennaam en mannelijke kandidaat-huurders met een partner van hetzelfde geslacht systematisch benadeeld worden. Ook verschillen de resultaten met de recente landelijke monitor, waar we wél hebben gezien dat personen met een Marokkaans klinkende naam systematisch benadeeld worden en homoseksuele (mannen)stellen systematisch bevoordeeld worden. De Utrechtse resultaten zijn wel in lijn met de bevindingen uit de analyses die voor de landelijke monitor zijn uitgevoerd op het niveau van de G4 (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht samengenomen). Hier zien we immers ook dat personen met een Marokkaans klinkende naam niet vaker of minder vaak uitgenodigd worden voor een bezichtiging dan personen met een Nederlands klinkende naam.

Verklaring van verschillen: onderzoeksopzet, vermindering en/of verschuiving van discriminatie?

Hoe het verschil in de huidige uitkomsten van de correspondentietesten ten opzichte van het onderzoek van Academie van de Stad (2020) kan worden verklaard, kunnen we niet met zekerheid vaststellen. Er zijn drie mogelijke verklaringen denkbaar.

Allereerst verschillen de onderzoeksopzetten van elkaar. Zo voerde Academie van de Stad testen uit bij woningadvertenties voor woningen met een huurprijs tot € 2.300,- per maand; in het huidige onderzoek is € 1.600,- de maximale huurprijs. Daarnaast werd in de uitnodigingsteksten die Academie van de Stad gebruikte voor het profiel 'niet-westers klinkende' (mannen)naam verwezen naar 'mijn vriendin en ik'; in het huidige onderzoek zijn we uitgegaan van één persoon, zonder partner.

Ten tweede is er mogelijk een afname van discriminatie als gevolg van de aandacht die er is geweest voor het onderwerp (discriminatie op de verhuurmarkt) en het afschrikwekkende effect dat hiervan uitgaat. Zo hebben er gesprekken plaatsgevonden met bemiddelaars en zijn eerdere onderzoeken genoemd in de media.

Ten slotte kunnen de verschillen in resultaten ook betekenen dat de discriminatie is verplaatst naar een later moment in het verhuurproces, bijvoorbeeld na de bezichtiging van de woning. Een belangrijke kanttekening bij het doen van correspondentietesten is namelijk dat er alleen getest wordt in hoeverre verschillende profielen gelijke kansen hebben op een bezichtigingsmoment. Mensen kunnen echter ook ná deze eerste stap in het verhuurproces worden uitgesloten vanwege hun veronderstelde achtergrond, huidskleur of seksuele gerichtheid.

De mystery calls geven bovendien het inzicht dat bemiddelaars in veel gevallen zelf niet direct meewerken aan discriminatie, maar dat zij alle kandidaten (na bezichtiging) voorleggen aan de verhuurder en dat die uiteindelijk beslist aan wie de woning verhuurd wordt. Dit inzicht laat zien dat ook na het bezichtigingsmoment er sprake kan zijn van discriminatie.

Aanbevelingen voor vervolgaanpak van discriminatie bij woningverhuur

Op basis van de hierboven geformuleerde conclusies komen wij tot de volgende aanbevelingen.

Resultaten onder de aandacht van bemiddelaars

De resultaten van de mystery calls geven een urgente aanleiding om in te zetten op bewustwording van discriminatie onder bemiddelaars. Dit kan bijvoorbeeld door bij de publicatie van dit rapport ook een brief vanuit de wethouder (of het college) te sturen aan bemiddelaars in Utrecht en ze aan te spreken op hun verantwoordelijkheid bij het tegengaan van discriminatie op de verhuurmarkt in Utrecht. Van belang is om bemiddelaars te wijzen op de plek waar zij informatie over dit onderwerp kunnen vinden en waar zij terecht kunnen met vragen. Ook kan er informatie verstrekt worden over hoe zij het proces van verhuren objectief en eerlijk kunnen inrichten en laten verlopen, en hoe zij klanten kunnen meekrijgen in dit proces, met name klanten die zich risicovol en discriminerend gedragen. In het kader van de mystery calls blijft het ook relevant om de resultaten van het lopende onderzoek naar de meldplicht voor woningbemiddelaars af te wachten, en bij een eventuele inrichting van deze meldplicht te kijken naar de kwalitatieve resultaten van de mystery calls.

Blijvende inzet op een eerlijk verhuurproces

Dat de correspondentietesten geen discriminatie aantonen, betekent niet dat er alsnog sprake kan zijn van discriminatie bij de verhuur van woningen. Het kan zijn dat er later in het proces nog steeds sprake is van structurele discriminatie, zoals de genoemde tactieken van bemiddelaars in de mystery calls inzichtelijk hebben gemaakt. Daarnaast blijft het belangrijk om te beseffen dat veel discriminatie onbewust en soms ook onbedoeld voorkomt. Het is daarom raadzaam om bemiddelaars en verhuurders aan te moedigen om gebruik te maken van transparante systemen of werkwijzen die zo min mogelijk ruimte laten voor subjectieve oordeelvorming en discriminatie. Ook kan transparantie bijdragen aan de mogelijkheden die huurders hebben om bij verdenking van discriminatie een melding te doen.

Bijlage 1 Tekstbericht voorbeelden

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

De teksten bestaan uit drie componenten: aanhef, vraag en afsluiting. Ieder component van het bericht hebben we over alle profielen aselekt toegewezen. Eventueel mogelijke verschillende interpretaties over de 'netheid' van een bericht door een aanbieder, wat van invloed kan zijn op de uitnodigingskansen, is hierdoor willekeurig verdeeld over alle profielen, zodat het geen invloed kan hebben op de resultaten van een specifiek profiel.

1. Hallo,
Ik ben erg geïnteresseerd in deze woning en zou deze graag komen bezoeken.
Is dat mogelijk?
Vriendelijke groeten,
{voornaam + achternaam}
2. Beste,
Ik ben op zoek naar een woning en zag deze advertentie. Zou ik mogen komen bezichtigen?
Groeten,
{voornaam + achternaam}
3. Hallo,
Mijn man en ik zouden graag deze woning bezichtigen. Is dat mogelijk? We horen graag van u.
Groet,
{voornaam + voornaam achternaam}
4. Goedemorgen {of Goedemiddag/Goedenavond, afhankelijk van tijdstip},
Mijn echtgenoot en ik zijn op zoek naar een woning. Zouden we een keer kunnen komen kijken?
Met vriendelijke groeten,
{voornaam + voornaam achternaam}

Bijlage 2 Codenummers correspondentietesten

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

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

Bijlage 3 Gespreksleidraad mystery calls

Tester: Goeiedag, u spreekt met [voornaam + achternaam]. Ik heb een appartement in [buurt], maar ga binnenkort verhuizen naar het huis van mijn nieuwe vriend. Ik zou mijn appartement daarom graag verhuren. Het gaat om een appartement met twee slaapkamers en ik dacht aan een huurprijs van 1.000 euro per maand. Ik ken echter weinig van de huurwetgeving af en zou daarom met een makelaar willen werken. Ik vraag me wel af hoeveel zoiets kost en hoe jullie te werk gaan. Ik bel daarom om wat vrijblijvende informatie in te winnen.

Woningbemiddelaar: *Antwoord gegeven door de bemiddelaar.*

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

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

Woningbemiddelaar: *Antwoord gegeven door de bemiddelaar.*

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

Bijlage 4 Codenummers mystery calls

Hieronder beschrijven we de codes die we hebben gebruikt voor de analyse van de mystery calls. Met uitzondering van de code "overig" zijn deze codes gebaseerd op het onderzoek van Verstraete en Verhaeghe uit 2019⁵⁰.

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

⁵⁰ Verstraete, J. en Verhaeghe, P.P. (2019). Ethnic discrimination upon request? Real estate agents' strategies for discriminatory questions of clients. *Journal of Housing and the Built Environment*, 35, pp: 703–721.

COLOFON

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

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

ISBN 978-94-6409-186-1

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, september 2022.

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

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