



Evaluatie Eerlijk te Huur

Bas Tierolf
Youp Dusault



Evaluatie Eerlijk te Huur



Bas Tierolf
Youp Dusault



Utrecht, december 2024



Inhoud

Samenvatting	4
1 Inleiding	6
1.1. Pilot	6
2 Onderzoeksopzet	8
3 Resultaten analyse	9
3.1. Voordragen woningzoekenden door <i>Eerlijk te Huur</i>	9
3.2. Uitnodigingen bezichtigingen door makelaars	10
3.3. Toegewezen woningen	11
4 Interviews	12
4.1. Woningzoekenden	12
4.2. Makelaars	13
5 Conclusie	16
5.1. Aanbevelingen	16

Samenvatting

Dit rapport bevat de resultaten van het onderzoek naar de werking van het platform *Eerlijk te Huur* als instrument om discriminatie op de woningmarkt tegen te gaan. Het platform is een pilot van de gemeente Rotterdam, brancheorganisatie VBO Makelaar en platformontwikkelaar Eerlijk Bieden. Op het platform worden potentiële huurders beoordeeld op basis van relevante criteria met als doel iedereen een eerlijke kans op een huurwoning te bieden en discriminatie tegen te gaan. Verschillende grote aanbieders van huurwoningen in Rotterdam waren betrokken bij de pilot en boden huurwoningen op het platform aan.

Resultaten statistische analyse

Op basis van de analyses van een databestand geleverd door het platform, concluderen we dat de huurderscore¹ en de wachtpunten² niet verschillen tussen de drie groepen die we qua naam onderscheiden (Nederlands, niet-Westers en Westers). Ten aanzien van de initiële uitnodigingen zien we een klein maar significant verschil tussen woningzoekenden met een niet-Westerse naam en woningzoekenden met een Westerse (niet Nederlandse) naam, waarbij het lijkt dat woningzoekenden met een Westerse naam iets vaker een initiële uitnodiging voor bezichtiging krijgen. Beide verschillen overigens niet significant van woningzoekenden met een Nederlandse naam. Bij de daadwerkelijk uitgenodigde woningzoekenden zien we overigens geen enkel significant verschil meer tussen de drie groepen. We kunnen concluderen dat het platform ervoor zorgt dat de woningzoekenden volgens gelijke criteria voorgedragen worden voor een bezichtiging van een woning, ongeacht de achternaam van een persoon. Helaas was het niet mogelijk om de toewijzing van woningen te onderzoeken, omdat er in de onderzochte periode slechts negen woningen zijn toegekend aan woningzoekenden, dit is te weinig om te analyseren.

- 1 Huurderscore – een score die aangeeft in hoeverre wensen van verhuurders en gegevens van woningzoekenden overeenkomen.
- 2 Wachtpunten – Woningzoekenden die wel voorgedragen worden door Eerlijk te Huur, maar niet uitgenodigd worden voor een bezichtiging, krijgen wachtpunten toegekend waarmee zij bij toekomstige bezichtigingsverzoeken sneller voorgedragen worden door het platform.

Interviews

In het onderzoek zijn twee woningzoekenden en vier makelaars geïnterviewd om hun mening over het platform in beeld te brengen. De woningzoekenden waren uitgesproken positief over het platform, maar dit werd misschien ook veroorzaakt doordat zij via het platform een woning toegewezen hebben gekregen. Zowel woningzoekenden als makelaars waren positief over het gemak van het gebruik van de website aan en de snelheid waarmee alles was geregeld. Voor één van beide betekende het platform een life-changing event omdat hij al lange tijd op zoek was naar een woning en de indruk had dat vanwege zijn Marokkaans klinkende achternaam hij minder snel werd uitgenodigd voor een bezichtiging. Via het platform heeft hij nu wel een woning gekregen.

De makelaars onderschreven de gedachte van de pilot, maar waren minder enthousiast over het platform dan de woningzoekenden. Het grootste bezwaar van makelaars zit hem in het anoniem beoordelen van de geschiktheid van kandidaten, hierdoor hebben makelaars minder controle over de selectie van kandidaten. En juist dat onderdeel, het beoordelen en screenen van kandidaten, beschrijven de makelaars als hun belangrijkste functie. Dit wordt nu door het platform gedaan. Naast een aantal technische mankementen in het platform in het begin, die overigens later grotendeels zijn opgelost, spelen de conflicterende belangen voor makelaars een grote rol. Voor makelaars weegt het belang van verhuurders (de opdrachtgever) om zo min mogelijk risico te lopen bij het sluiten van een huurovereenkomst het zwaarst, maar dit kan conflicteren met het belang van woningzoekenden voor een eerlijk verhuurproces.

De makelaars keken verschillend aan tegen de rol van het platform in het verhuurproces. Meer duidelijkheid hierover voor iedereen lijkt een noodzakelijkheid. Ook ten aanzien van de toegankelijkheid van het platform hadden de makelaars een aantal tips voor verbetering die door kleine aanpassingen in het systeem zijn te realiseren.

Verder hadden de makelaars nog een aantal wensen/aanbevelingen ten aanzien van het gebruiksgemak van het systeem, die niet onoverkomelijk leken en dus zeker de moeite van het overwegen en aanpassen waard zijn.

Conclusie

Het platform *Eerlijk te Huur* heeft veel potentie in het gebruik om het verhuurproces eerlijker te maken op basis van objectieve criteria, om zo woningdiscriminatie tegen te gaan. In de huidige vorm is er echter nog altijd een moment waarop woningzoekenden op basis van enkel hun naam gediscrimineerd kunnen worden. Enkele simpele aanpassingen in het systeem kunnen dit proces verbeteren. Zoals het tonen van een naam nadat de uitnodiging voor een bezichtiging is verstuurd, in plaats van voorafgaand aan het versturen van de uitnodiging.

Wij schatten in dat een platform als *Eerlijk te Huur* meer geschikt is voor grotere aanbieders zoals beleggers, vastgoedondernemers en woningcorporaties, dan voor kleinschalige verhuurders die één of twee woningen verhuren. Enerzijds omdat grotere aanbieders sowieso de risico's spreiden over meer woningen, anderzijds omdat grotere aanbieders gevoeliger zijn voor maatschappelijke thema's als discriminatie op de woningmarkt: zij houden zich meer bezig met hoe zij dit tegen kunnen gaan.

Ook lijkt er een belangrijke rol voor de makelaars weggelegd. Zij hebben een goed beeld van de diversiteit aan situaties van woningzoekenden en kunnen daarom een goede bijdrage leveren in het inclusiever maken van het platform. De communicatie met makelaars is van groot belang om een dergelijk platform goed te laten functioneren en af te stemmen op de wederzijdse wensen.

1 Inleiding

Wonen is een grondrecht en een voorwaarde voor het opbouwen van een goed bestaan. Zaken als afkomst, seksuele gerichtheid of geloof mogen hier geen invloed op hebben. Discriminatie is een breed maatschappelijk probleem, is wettelijk verboden en moet aangepakt worden. De woningmarkt staat onder druk en huurprijzen in de vrije sector zijn hoger dan ooit tevoren. Het vinden van een woning is voor veel mensen erg lastig. Doelgroepen die met name moeite hebben om een woning te vinden zijn bijvoorbeeld starters, maar ook mensen met een groter risico om gediscrimineerd te worden bij het verkrijgen van een huurwoning. Op het terrein van de woningmarkt zijn verschillende actoren in Nederland bezig met het aanpakken van discriminatie in de toegang tot huurwoningen. Het Ministerie van BZK ziet toe op monitoring en onderzoek, voorlichting en bewustwording, afdwingbare regelgeving in de Wet goed verhuurderschap en het faciliteren van de branchegerichte en lokale aanpak. Vanuit die achtergrond heeft het Verwey-Jonker Instituut in opdracht van BZK de tweede en derde landelijke Monitor discriminatie bij woningverhuur uitgevoerd, achtereenvolgens in juni 2022, en september 2023 gepubliceerd.

Naast een landelijke aanpak worden ook regionaal en lokaal initiatieven ontplooid om discriminatie op de verhuurmarkt tegen te gaan. Zo zijn de gemeente Rotterdam, brancheorganisatie VBO Makelaar en platformontwikkelaar Eerlijk Bieden een pilot gestart waarbij woningzoekenden via het platform *Eerlijk te Huur* anoniem konden reageren op huurwoningen, waarmee een mogelijke grond voor discriminatie, namelijk het selecteren op basis van de naam van woningzoekenden, wordt voorkomen. Het Verwey-Jonker Instituut heeft deze pilot geëvalueerd en in dit rapport worden de resultaten gepresenteerd.

1.1. Pilot

In de pilot *Eerlijk te Huur* van de VBO, gemeente Rotterdam en platformontwikkelaar Eerlijk Bieden, konden woningzoekenden in Rotterdam in de periode tussen september 2023 en maart 2024 anoniem reageren op huurwoningen via www.eerlijktehuur.nl. Potentiële huurders werden anoniem beoordeeld op basis van relevante criteria met als doel iedereen een eerlijke kans op een huurwoning te bieden en discriminatie tegen te gaan. Verschillende grote aanbieders van huurwoningen in Rotterdam waren betrokken bij de pilot en boden huurwoningen op het platform aan.

Het verhuurproces verliep via verschillende stappen. Woningzoekenden maakten een account en droegen gegevens aan door een zogeheten Woonpaspoort in te vullen. Alle gegevens die tijdens het huurproces worden gebruikt om een oordeel te vormen over de woningzoekende, zijn opgenomen in het Woonpaspoort. Het Woonpaspoort bevat onder andere contactinformatie, financiële gegevens en woonwensen. Vervolgens reageerden woningzoekenden op aangeboden woningen. Op basis van de opgegeven wensen van een verhuurder en de gegevens in het Woonpaspoort, kregen woningzoekenden een '**huurderscore**' die aangaf in hoeverre wensen van verhuurders en gegevens van woningzoekenden overeenkwamen.

Het platform droeg vervolgens een selectie van de meest relevante kandidaten voor aan makelaars (zie figuur 1 voor een voorbeeld van de lijst met kandidaten).

Figuur 1 Voorbeeld aanbiedingslijst kandidaten voor makelaars (eerdere versie platform *Eerlijk te Huur*)

Gebruiker	Inkomen	Huishouden	Woonplaats	Beschikbaarheid	KYC	Uitgenodigd	Bezichtiging
k-000001	✓	2	Rotterdam	●	●	✓	2022-09-15 08:00:00
k-000002	✓	2	Rotterdam	●	●	✓	2022-09-16 09:00:00
k-000003	✓	1	Rotterdam	●	●	✓	2022-09-16 12:00:00
k-000004	✓	1	Rotterdam	●	●	✓	2022-09-28 08:00:00
k-000005	✓	1	Dordrecht	●	●	•	--
k-000006	✓	3	Rotterdam	●	●	•	--
k-000007	✓	3	Schiedam	●	●	•	--
k-000008	✓	3	Rotterdam	●	●	•	--

Alle voorgedragen kandidaten voldeden aan de inkomenseis. Wanneer makelaars de selectie ontvingen, zagen zij een gebruikerscode, de samenstelling van het huishouden, de huidige woonplaats van de woningzoekende, de beschikbaarheid voor bezichtigingen en tot slot de uitkomst van de KYC-check (een integriteitsonderzoek naar woningzoekenden voor risico op fraude of andere illegale activiteiten). Makelaars selecteerden uit deze lijst kandidaten om uit te nodigen voor een bezichtiging. Tot dit moment was het proces anoniem, maar voordat makelaars de uitnodiging daadwerkelijk verstuurden, kwam de naam van de kandidaat in beeld. De makelaar moest op dat moment opnieuw een keuze maken om de kandidaat wel of niet uit te nodigen. Dit moment van het tonen van de naam van de kandidaat is na bezwaren van makelaars toegevoegd. Makelaars gaven hiervoor onder andere als reden dat zij willen weten wie zij uitnodigen voor het geval iemand niet op komt dagen of wanneer objecten uit een woning gestolen worden.

Bezichtigingen vonden regulier plaats en achteraf gaven woningzoekenden aan of zij nog geïnteresseerd waren in de woning. De makelaar ontving vervolgens een geanonimiseerd overzicht van geïnteresseerde kandidaten met hun huurderscore. Uit dit overzicht selecteerde de makelaar één of meerdere kandidaten om voor te dragen aan de verhuurder. Wanneer de makelaar een kandidaat selecteerde, kwam opnieuw de naam van de kandidaat in beeld en moest de makelaar op dat moment kiezen om de kandidaat wel of niet daadwerkelijk voor te dragen aan de verhuurder. De uiteindelijke toekenning van de woning gebeurde in overleg tussen de makelaar en verhuurder.

In het geval dat de verhuurder niet tevreden was over de voorgedragen kandidaat of kandidaten, moest het verhuurproces volledig opnieuw beginnen. Woningzoekenden die wel voorgedragen werden door Eerlijk te Huur, maar niet uitgenodigd werden voor een bezichtiging, kregen **wachtpunten** toegekend die maakten dat zij bij toekomstige bezichtigingsverzoeken sneller voorgedragen werden door het platform.

2 Onderzoeksopzet

Voor de analyse werd door het platform *Eerlijk te Huur* een geanonimiseerde dataset gemaakt met gegevens van woningzoekenden die door het platform voorgedragen zijn aan verhuurders voor een bezichtiging. De woningzoekenden zijn op basis van hun achternaam door de platformontwikkelaar gecategoriseerd in drie verschillende groepen: **1) Van oorsprong Nederlands klinkende namen**, **2) Van oorsprong niet-westers klinkende namen** en **3) Westers klinkende namen**. De tweede groep bevat bijvoorbeeld Turks, Arabisch, Oost-Europees en Aziatisch klinkende namen. De derde categorie bevat Westers, maar niet-Nederlands klinkende namen, zoals Engels, Duits, Spaans en Frans.

De geanonimiseerde dataset bevat per reactie van een woningzoekende: de categorisering, de sekse, de huishoudsamenstelling, de huurderscore, het aantal wachtpunten en de uitkomst van de aanvraag. Wat betreft de uitkomst van de aanvraag, waren de volgende uitkomsten mogelijk: "Niet uitgenodigd", "Uitgenodigd voor een bezichtiging", "Geannuleerd na uitnodiging", "Voorgedragen maar afgewezen" en "Toegewezen". Hoewel wij niet kunnen zien waarom uitnodigingen voor bezichtigingen werden geannuleerd, bleek bij navraag dat sommige makelaars woningen ook via andere routes aanboden en bezichtigingen via *Eerlijk te Huur* annuleerden wanneer zij geïnteresseerden vanuit andere routes vonden. Daarnaast konden er ook praktische redenen zijn, zoals dat het moment van bezichtigen niet langer uitkwam.

Het geanonimiseerde databestand werd door het platform *Eerlijk te Huur* aan de onderzoekers geleverd.

In de analyse onderzochten we het proces in drie delen. Als eerste keken we naar de samenstelling van de groep woningzoekenden die door het platform zijn voorgedragen aan makelaars als potentieel geschikte kandidaten. Hierbij keken wij met name naar het aantal wachtpunten en de huurderscore op basis waarvan de kandidaten voorgedragen zijn, waarbij werd geanalyseerd of kandidaten uit de verschillende herkomst categorieën een vergelijkbare beoordeling ontvingen voordat zij voorgedragen werden.

Stap twee betrof het analyseren van de uitnodigingen door makelaars voor een bezichtiging uit de lijst van voorgedragen woningzoekenden. Hier keken we specifiek naar de uitnodigingskansen van de verschillende groepen. In stap drie ten slotte, werd naar de daadwerkelijk toegewezen woningen gekeken. De resultaten staan beschreven in hoofdstuk 3.

Naast de statistische analyse hebben wij interviews gehouden met enkele woningzoekenden en makelaars. De resultaten van de interviews staan beschreven in hoofdstuk 4.

3 Resultaten analyse

3.1 Voordragen woningzoekenden door *Eerlijk te Huur*

Verdeling categorieën op basis van achternamen

Gedurende de pilot zijn 229 personen voorgedragen voor een bezichtiging door platform Eerlijk te Huur. Hiervan zijn 99 (43,2%) personen ingedeeld in categorie 1 (van oorsprong Nederlands klinkende achternamen), 84 (36,7%) in categorie 2 (van oorsprong niet-westers klinkende namen), en 46 (20,1%) in categorie 3 (overige achternamen).

Huishoudsamenstelling

Alleenstaanden zijn met 161 (70,3%) de grootste groep qua huishoudsamenstelling van voorgedragen woningzoekenden, gevolgd door 41 koppels (17,9%), 23 huishoudens met kinderen (10%) en 4 groepsbewoners (1,7%). Wanneer wij de huishoudsamenstelling van woningzoekenden in de drie achternaam-categorieën vergelijken, zien wij geen verschil tussen de groepen. Dat wil zeggen dat de woningzoekenden met een van oorsprong Nederlands klinkende naam, een van oorsprong niet-westers klinkende naam, en woningzoekenden in de overige categorie, naar verhouding even vaak als alleenstaande, koppel, huishouden met kinderen, of als groepsbewoners voorgedragen zijn.

Mannen vs vrouwen

Met 120 vrouwen (52,4%) en 109 mannen (47,6%) zien we qua sekse een redelijk gelijke verdeling. Geen van de voorgedragen woningzoekenden is intersekse. Wanneer we het uitsplitsen naar de achternaamcategorieën, zien we ook hier geen verschil in de verhouding voorgedragen mannen en vrouwen naar herkomst categorie.

Huurderscores en wachtpunten

Zoals eerder vermeld, kregen woningzoekenden een 'huurderscore' op basis van de overeenkomst tussen de wensen van de verhuurder en het Woonpaspoort van de kandidaat. De huurderscore van voorgedragen woningzoekenden varieerde tussen 0,4 en 1,0 met een gemiddelde van 0,75. Wanneer woningzoekenden niet uitgenodigd werden, kregen zij wachtpunten toegekend die ertoe moesten leiden dat woningzoekenden bij een volgende woning meer kans maakten. De wachtpunten varieerden tussen 0 en 4,2 met een gemiddelde van 0,68. In de tabel hieronder zijn de huurderscores van alle reacties en wachtpunten van woningzoekenden uitgesplitst per categorie.

Tabel 1 Scores naar herkomstcategorie woningzoekenden

	1: Nederlands klinkende namen	2: Niet-westers klinkende namen	3: Overig	Totaal
Huurderscore	.744 (n=173)	.759 (n=133)	.761 (n=82)	.753 (n=393)
Wachtpunten	.666 (n=99)	.664 (n=84)	.74 (n=46)	.681 (n=229)

Zowel de huurderscores als wachtpunten van woningzoekenden in de verschillende categorieën verschillen niet significant van elkaar.

Op basis van de achtergrondgegevens, huurderscores en wachtpunten, concluderen wij dat de woningzoekenden volgens gelijke criteria voorgedragen zijn voor een bezichtiging door platform Eerlijk te Huur, ongeacht de achternaam van een persoon. Latere verschillen wat betreft daadwerkelijke uitnodigingskansen tussen de mensen uit de verschillende groepen, kunnen daarom enkel onderscheiden worden op basis van hun achternaam.

3.2. Uitnodigingen bezichtigingen door makelaars

Zoals eerder beschreven, selecteerden makelaars uit een lijst van anoniem voorgedragen woningzoekenden een aantal personen om uit te nodigen voor een bezichtiging. Vlak voordat de uitnodigingen verstuurd werden, kregen makelaars kort de naam van een persoon te zien en konden zij nog eenmaal kiezen of zij de woningzoekende wilden uitnodigen. Op basis van de data kunnen wij niet zien of woningzoekenden simpelweg niet geselecteerd zijn, of dat zij afgewezen zijn nadat hun naam in beeld kwam.

In totaal zijn 229 woningzoekenden 393 keer door platform *Eerlijk te Huur* voorgedragen voor een bezichtiging van een woning. Als reactie op de voorgedragen aanvragen, volgden in eerste instantie 138 (35,1%) uitnodigingen voor een bezichtiging. Echter na het versturen van deze uitnodigingen, hebben makelaars 64 uitnodigingen geannuleerd waardoor uiteindelijk 74 (18,8%) woningzoekenden daadwerkelijk zijn uitgenodigd. In de tabel hieronder zijn de oorspronkelijke en daadwerkelijke uitnodigingen uitgesplitst per categorie weergegeven.

Tabel 2 Uitnodigingen per herkomstcategorie

	1: Nederlands- klinkende namen (n=173)	2: Niet-westers klinkende namen (n=133)	3: Overig (n=87)	Totaal (n=393)
In eerste instantie uitgenodigd voor bezichtiging.	61 (35,3%)	38 (28,6%)*	39 (44,8%)*	138 (35,1%)
Daadwerkelijk uitgenodigd voor bezichtiging.	31 (17,9%)	24 (18%)	19 (21,8%)	74 (18,8%)

*p < .05 (p-waarden betreffen het verschil tussen categorie 2 en 3)

Hoewel de gevonden verschillen in percentages niet heel groot waren, valt wel op dat woningzoekenden in de 'Overig' categorie, bestaande uit Westers, maar niet-Nederlands klinkende namen, in eerste instantie significant vaker werden uitgenodigd dan woningzoekenden met een niet-westers klinkende achternaam ($p < .05$). Het verschil tussen Nederlands klinkende namen en overig is niet significant ($p = .135$), evenals het verschil tussen Nederlands klinkende namen en niet-westers klinkende namen ($p = .215$). Met het gegeven dat de verschillende groepen niet verschilden op basis van wachtpunten dan wel huurderscores, constateren wij dat makelaars op basis van achternamen de keuze maakten om een persoon met een Westers klinkende (buitenlandse) naam, vaker uit te nodigen dan een persoon met een niet-Westers klinkende naam, hetgeen duidt op ongelijke behandeling.

Wanneer wij de uitnodigingen die later door makelaars geannuleerd zijn niet meenemen, zien wij geen verschillen meer tussen de groepen. Mogelijke redenen voor annulering zijn een gebrek aan tijd bij de makelaar of de woning is al buiten het platform om verhuurd. Een mogelijke verklaring voor het feit dat de verschillen in uitnodigingen tussen groepen niet standhouden wanneer we alleen kijken naar daadwerkelijke uitnodigingen, is dat makelaars die het idee achter de pilot steunen en woningen eerlijk willen verhuren, de woningen exclusief op het platform aanbieden. Andere makelaars boden woningen mogelijk ook via andere routes aan, en annuleerden daardoor de uitnodigingen vaker.

Uiteindelijk zagen wij dus geen verschillen tussen de groepen, maar de eerdergenoemde verschillen bij de initiële uitnodigingen, zijn wel een waarschuwing.

3.3. Toegewezen woningen

Uiteindelijk zijn via *Eerlijk te Huur* slechts negen woningen toegewezen en is één persoon afgewezen nadat diegene was voorgedragen. Vanwege dit kleine aantal, kunnen wij hier geen verdere analyses over uitvoeren.

4 Interviews

Naast informatie via de data van *Eerlijk te Huur* hebben we ook informatie verzameld bij woningzoekenden die zich ingeschreven hebben bij *Eerlijk te Huur* en bij makelaars die via *Eerlijk te Huur* woningen voor de verhuur ter beschikking hebben gesteld, via interviews.

Op basis van de dataset werd door de onderzoekers een lijst met woningzoekenden samengesteld die zich hadden aangemeld bij *Eerlijk te Huur*, die mogelijk interessant zouden zijn voor een interview. Het platform *Eerlijk te Huur* benaderde vervolgens deze lijst met het verzoek of ze tegen vergoeding wilden meewerken aan een interview met een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut. Dit konden ze direct aan de onderzoekers melden, zonder tussenkomst van *Eerlijk te Huur*. Het was oorspronkelijk de bedoeling dat we zes woningzoekenden zouden interviewen, maar ondanks de vergoeding die wij aanboden, was er onder de woningzoekenden weinig animo om mee te doen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben twee woningzoekenden ingestemd met het verzoek voor een interview.

De makelaars werden benaderd via de gemeente Rotterdam, die contact had met alle bij het project betrokken makelaars, deze kregen via de gemeente een door de onderzoekers opgestelde uitnodiging toegestuurd. De makelaars konden zonder tussenkomst van de gemeente bij de onderzoekers reageren op het verzoek. Onder makelaars was duidelijk meer animo om deel te nemen aan het interview. Uiteindelijk hebben we met vier makelaars van drie makelaarskantoren gesproken.

4.1. Woningzoekenden

Ervaring platform

Beide woningzoekenden die wij spraken hebben via het platform een huurwoning gevonden en waren logischerwijs zeer positief over het platform. Omdat wij niemand spraken die het platform wel geprobeerd heeft, maar geen woning vond, zullen de resultaten uit deze interviews enigszins vertekend zijn.

Beide woningzoekenden gaven aan het platform via een kennis doorgestuurd te hebben gekregen. Zij hebben direct een account aangemaakt en het woonpaspoort ingevuld. Beiden gaven aan dat het invullen van dit woonpaspoort gemakkelijk ging en snel verwerkt was. Het feit dat zij eenmalig het woonpaspoort invulden en niet voor elke advertentie opnieuw gegevens aan moesten leveren, vonden zij een groot voordeel van het platform. Over de verdere stappen in het proces waren zij ook tevreden. Het reageren ging gemakkelijk, zij ontvingen per mail een uitnodiging voor de bezichtigingen en korte tijd na de bezichtiging ontvingen ze bericht dat ze de woning toegewezen hadden gekregen. De laatste afhandeling ging direct met de makelaar en nadat enkele aanvullende gegevens verstrekt waren, tekenden ze de huurovereenkomst en konden zij hun intrek nemen.

Eerdere ervaring woning zoeken

Een van de twee woningzoekenden gaf aan niet zo lang geleden te zijn begonnen aan de zoektocht, dus kon weinig vertellen over eerdere ervaringen. De andere persoon die wij spraken was al lang tevergeefs op zoek naar een woning. Hij vertelde na een scheiding in 2022 te zijn begonnen met het zoeken van een woning. Deze zoektocht heeft geduurd tot het moment dat hij de woning via *Eerlijk te Huur* toegekend had gekregen. Het vinden van de *Eerlijk te*

Huur website was voor hem "Life changing". Zijn leven stond min of meer stil, doordat hij continu op zoek was naar een woning en voortdurend periodes bij vrienden en familie verbleef. Daarnaast heeft hij een periode in België gewoond, maar is vanwege de afstand tot zijn kinderen terug naar Rotterdam gegaan. Uit wanhoop reageerde hij via Marktplaats op een huurwoning waarvoor hij een aanbetsaling heeft gedaan, maar opgelicht bleek te zijn. Dit geld heeft hij nooit teruggekregen. Hij gaf aan dat nu hij een woning heeft gevonden, hij eindelijk weer kan bouwen aan zijn toekomst. Op de vraag of hij dacht dat de lange zoektocht te maken had met zijn (van oorsprong Marokkaans klinkende) naam, gaf hij aan dat het feit dat hij voldoende verdiende en nu via het platform snel een woning vond, zijn naam zeker een rol heeft gespeeld. Daarnaast gaf hij aan dat hij wel regelmatig uitgenodigd werd voor bezichtigingen, maar uiteindelijk nooit geselecteerd werd. Over de pilot vertelt hij:

"En zodoende toen ik [de informatie over Eerlijk te Huur] las, wist ik gelijk: dit is het, dit is wat ik nodig heb. Het is niet mijn inkomen, het is niet mijn respect voor omgaan met mensen. Het is niet het praten, mijn communicatie. Ik ben overall een beetje sterk in, maar dan: je naam spreekt je tegen. Maar nu mijn naam niet in beeld was, wist ik van: nou krijg ik een plek. En binnen een maand had ik deze woning."

4.2. Makelaars

We hebben vier makelaars van drie kantoren gesproken. Zij waren samen verantwoordelijk voor drie van de negen verhuurde woningen via het platform. Hoewel de makelaars de gedachte van de pilot onderschreven, waren zij minder enthousiast over het platform dan de woningzoekenden die wij spraken.

Conflicterende belangen

Het grootste bezwaar van makelaars is inherent aan wat het platform belooft te doen, namelijk het anoniem beoordelen van de geschiktheid van kandidaten. Makelaars hebben hierdoor minder controle over de selectie van kandidaten. De makelaars beschreven het beoordelen en screenen van kandidaten als hun belangrijkste functie. Dit wordt nu door het platform gedaan. Makelaars geven hierbij aan dat zij veel vertrouwen in het platform moeten hebben, omdat zij wel verantwoordelijk worden gehouden door aanbieders van de woningen in het geval er later problemen tussen de huurder en verhuurder ontstaan. Zo stelde een makelaar moeite te hebben met het antwoord 'omdat het platform dat bepaalde', wanneer een verhuurder vraagt waarom een bepaalde kandidaat is gekozen.

Hierbij moet vermeld worden dat makelaars na aanpassingen gedurende de pilot, wel de geleverde documenten konden inzien wanneer een kandidaat geselecteerd werd om voor te dragen aan de verhuurder. Voordat het huurcontract daadwerkelijk getekend werd, konden makelaars via direct contact met de woningzoekende en met de eerder aangeleverde documenten uit het woonpaspoort wel hun eigen screening nog uitvoeren. Desalniettemin betekent dit dat zij de screening pas op het laatste moment kunnen uitvoeren, en niet de persoon met het laagste 'risico' kunnen selecteren op basis van de screening van meerdere woningzoekenden. Hierin moet een afweging gemaakt worden: weegt het belang van woningzoekenden voor een eerlijk verhuurproces zwaarder? Of het belang van verhuurders om zo min mogelijk

risico te lopen bij het sluiten van een huurovereenkomst? Bij dit laatste bestaat de kans dat de risicobeoordeling gebeurt op basis van (onjuiste) aannames over bevolkingsgroepen. Vanuit het reële perspectief van de makelaar, weegt het belang van verhuurders zwaarder. Zij zijn tenslotte hun opdrachtgevers, niet de woningzoekenden.

Voor de borging van het platform is het daarom belangrijk niet alleen makelaars te overtuigen van het belang van een eerlijk verhuurproces, maar juist bij aanbieders van woningen aan te dringen op het gebruik van Eerlijk te Huur.

Voor het platform is het van groot belang dat de screening van kandidaten grondig en correct moet zijn. Wanneer een enkel persoon met verkeerde bedoelingen door de screening komt (een makelaar noemde als voorbeeld iemand die wietplanten in de woning wil verbouwen), zal dit direct al het vertrouwen van een makelaar in het platform ondermijnen. Gedurende de pilot bleek een situatie voorgekomen te zijn waarbij een kandidaat gefraudeerd had met het opgegeven inkomen. Dit was een fout in het systeem en is kort daarna opgelost. De betreffende makelaar besloot echter wel te stoppen met het gebruik van het platform.

Verwarring rol Eerlijk te Huur in verhuurproces

Uit de interviews met makelaars bleek dat zij verschillend dachten over de rol van Eerlijk te Huur. Voor de ene makelaar gold de website als vervanging van de reguliere verhuurplatforms voor het aanbieden van woningen. Andere makelaars boden woningen via de bekende platforms aan en stuurden woningzoekenden direct door naar Eerlijk te Huur om daar het proces te vervolgen. Hoewel beide woningzoekenden die wij spraken de woningen direct op Eerlijk te Huur vonden, bleek uit navraag bij de ontwikkelaar dat het platform bedoeld was om kandidaten naar door te verwijzen. Dit verklaart de ervaring van makelaars dat er relatief weinig kandidaten direct via Eerlijk te Huur kwamen, en er verder weinig woningen direct via het platform aangeboden werden.

Wel is het opvallend dat makelaars na de pilot hier verschillend over dachten. Voor Eerlijk te Huur is het daarom belangrijk duidelijk te maken welke rol het platform inneemt. Daarbij adviseren wij de pilot om hier een geautomatiseerd systeem voor te ontwikkelen zodat makelaars de woningzoekenden niet handmatig door moeten verwijzen.

Toegankelijkheid voor woningzoekenden

Omdat wij alleen gesproken hebben met woningzoekenden die een woning vonden via het platform, kunnen wij helaas weinig zeggen over de toegankelijkheid van het platform vanuit het perspectief van woningzoekenden zelf. Wel hadden de makelaars een aantal kritische opmerkingen over de toegankelijkheid van het platform. Dit had met name te maken met de benodigde gegevens voor het aanmaken van het woonpaspoort. Zo was het niet voor iedereen mogelijk de benodigde gegevens aan te leveren, waardoor het woonpaspoort niet ingevuld kon worden en woningzoekenden hierdoor vastliepen in het proces. Zo gaf een makelaar aan dat het verplicht was om een Nederlands bankrekeningnummer op te geven. Woningzoekenden met een buitenlandse rekening liepen hierdoor vast. Verder moesten woningzoekenden bij inschrijving al een werkgeversverklaring en loonstrookjes opgeven. Hoewel logisch voor de verdere screening, werden bepaalde groepen hierdoor uitgesloten. Zo hadden bijvoorbeeld studenten, startende ondernemers en gepensioneerden geen toegang tot het platform.

Het platform staat hier voor een dilemma. Aan de ene kant is het, zoals eerder benoemd, belangrijk dat de screening grondig en correct gebeurt. Aan de andere kant wil je geen groepen mensen uitsluiten, wat indruist tegen het idee van de pilot. Wij verwachten dat dit geen onoverkoombaar probleem is, maar hier moet wel een passende oplossing voor bedacht worden. Hierbij kan gedacht worden aan verschillende categorieën van woningzoekenden die bepaalde gegevens wel of niet aan hoeven te leveren, zoals aparte categorieën voor expats, studenten, gepensioneerden en werkzoekenden. Voor de screening

van de verschillende categorieën zal een passend alternatief gevonden moeten worden, zoals een garantstelling door een ander persoon of een aantoonbaar eigen vermogen. Wij raden hierbij aan deze categorieën anoniem te houden voor aanbieders om onderscheid op basis van deze gronden te voorkomen.

Gebruiksgemak voor makelaars

Om makelaars en verhuurders te overtuigen het platform te gebruiken, is het belangrijk dat het hen niet meer werk oplevert. De makelaars die wij spraken hadden hier enkele aanbevelingen voor.

Zoals eerder genoemd omtrent de rol van de pilot, is het belangrijk dat er een automatisch systeem komt waarbij woningzoekenden vanuit reguliere platforms automatisch doorgestuurd worden naar Eerlijk te Huur, bijvoorbeeld via een geautomatiseerde email, zodat makelaars de kandidaten niet handmatig door hoeven te verwijzen. Verder gaven makelaars aan dat zij het prettig zouden vinden om advertenties van vergelijkbare huurwoningen op het platform in te kunnen zien zonder dat zij zelf een woonpaspoort aan hoeven te maken. Tot slot gaf een makelaar aan meer controle te willen hebben over de tijdsloten voor bezichtigingen.

Deze aanbevelingen lijken ons prima uitvoerbaar en wij raden aan in gesprek te gaan met makelaars om andere eventuele verbeterpunten aan het licht te brengen als het gaat om gebruiksgemak.

5 Conclusie

Wij zien veel potentie in het gebruik van het platform *Eerlijk te Huur* om het verhuurproces eerlijker te maken op basis van objectieve criteria, om zo woningdiscriminatie tegen te gaan. In de huidige vorm is er echter in onze ogen nog een moment waarop woningzoekenden op basis van enkel hun naam gediscrimineerd kunnen worden en dit zien wij dan ook deels terug in de statistische analyse van de pilot. Positief hieraan is dat enkele simpele aanpassingen dit proces kunnen verbeteren. Deze aanbevelingen worden verderop toegelicht. In de praktijk blijft het echter afhankelijk van de welwillendheid van makelaars en verhuurders om het platform grootschalig te gebruiken. In de interviews werden de verschillende afwegingen en belangen bij het gebruik van het platform zichtbaar. Deze reële bezwaren van makelaars zullen geïmplementeerd moeten worden. Hiervoor bieden wij ook enkele aanbevelingen.

5.1. Aanbevelingen

- **Toon namen van woningzoekenden na het versturen van de uitnodiging voor bezichtiging**

Wij zien de praktische redenen voor het tonen van een naam bij het versturen van de uitnodiging voor een bezichtiging in. Zo is het logisch dat makelaars willen weten wie zij uitnodigen om te voorkomen dat willekeurige voorbijgangers een woning bezichtigen. Echter, het tonen van een naam kan ook plaatsvinden nadat de uitnodiging voor een bezichtiging al is verstuurd. Wij zien geen reden waarom een naam de doorslag kan geven voor het wel of niet daadwerkelijk uitnodigen van een woningzoekende, anders dan discriminatie.

- **Focus met het platform op grote aanbieders**

Vanwege het feit dat makelaars uiteindelijk de belangen van aanbieders vertegenwoordigen, zal een overgang naar een eerlijker verhuurproces vanuit die aanbieders moeten komen. Aanbieders zullen overtuigd moeten worden dat het tegengaan van discriminatie zwaarder weegt dan een (denkbeeldig) vergroot risico op een ongeschikte kandidaat in de woning.

Wij begrijpen dat kleinschalige verhuurders graag veel controle hebben over de vraag aan wie zij hun woning verhuren en zo zeker als mogelijk willen zijn dat hun woning in goede handen is. Denk hierbij aan mensen die een tweede woning verhuren als aanvulling op het pensioen of personen die tijdelijk in het buitenland wonen en hun woning in Nederland willen verhuren. Daarnaast zullen deze kleinschalige verhuurders hun aandeel in het tegengaan van een groot probleem als discriminatie op de woningmarkt, als minimaal zien. Zij zullen waarschijnlijk neigen naar het (gevoelsmatig) minimaliseren van hun risico.

Echter voor beleggers, vastgoedondernemers en woningcorporaties zijn deze risico's aanzienlijk kleiner, omdat zij het risico spreiden over meerdere woningen. Denk hierbij aan verhuurders in het bezit van 5 of meer woningen. Wij adviseren daarom het *Eerlijk te Huur* platform met name te adverteren bij hen.

De gemeente zou hierin ook een belangrijke rol kunnen spelen. Dit zou het beste gerealiseerd kunnen worden wanneer zij ook objectieve voordelen genieten ten opzichte van de reguliere manier. Denk hierbij aan het toekennen van nieuwbouwprojecten aan ontwikkelaars die beloven het platform te gebruiken. Of goede publiciteit via bijvoorbeeld een keurmerk voor aanbieders die het platform gebruiken.

- **Blijf in gesprek met makelaars over de rol van het platform**

Zoals beschreven hadden makelaars praktische verbeterpunten. Hier moet naar geluisterd worden om het platform te laten groeien. Daarnaast is het belangrijk dat makelaars vertrouwen in de beoordelingssystemen van woningzoekenden en weten dat de screening op een juiste manier gebeurt. Ga daarom in gesprek met makelaars om hen te vragen wat zij belangrijk vinden bij de beoordeling en screening van kandidaten. Daarnaast gaven makelaars signalen dat de toegankelijkheid van het platform verbeterd kan worden voor bepaalde groepen mensen die nu vastlopen in het systeem. Hierbij kan gedacht worden aan verschillende categorieën van woningzoekenden die bepaalde gegevens wel of niet aan hoeven te leveren, zoals aparte categorieën voor expats, studenten, gepensioneerden en werkzoekenden. Voor de screening van de verschillende categorieën zal een passend alternatief gevonden moeten worden, zoals een garantstelling door een ander persoon of een aantoonbaar eigen vermogen. Makelaars hebben een goed beeld van de diversiteit aan situaties van woningzoekenden en kunnen hierin een goede bijdrage leveren in het inclusiever maken van het platform. Voorop staat dat de communicatie met makelaars van groot belang is om een dergelijk platform goed te laten functioneren en af te stemmen op de wederzijdse wensen.

COLOFON

Opdrachtgever	Gemeente Rotterdam
Auteurs	Drs. B. Tierolf Y. Dusault, MSc
Foto omslag	Adobe Stock, 2rogan, 574696608
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Giessenplein 59 C 3522 KE 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 978-94-6409-327-8

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, december 2024.

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.