



RIGO Research en Advies  
Woon- werk- en leefomgeving  
www.rigo.nl

EINDRAPPORT

# Eerlijk te huur?

Effectverkenning VBO-aanpak discriminatie op de  
huurmarkt



De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij RIGO. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. RIGO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

## EINDRAPPORT

---

# Eerlijk te huur?

## Effectverkenning VBO-aanpak discriminatie op de huurmarkt

*Opdrachtgever*



*Contactpersoon*

Tristan Bons

*Projectnummer*

P44770

*Datum*

10 januari 2023

*Auteurs*

Pieter Kranenborg; [pieter.kranenborg@rigo.nl](mailto:pieter.kranenborg@rigo.nl); 06-51617424

Thierry Wever; [thierry.wever@rigo.nl](mailto:thierry.wever@rigo.nl); 020-5221188

# Inhoud

<b>0.</b>	<b>Concluderende samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Hoe verschilt het verhuurproces van de huidige situatie?</b>	<b>6</b>
2.1	Inschrijvingsfase	6
2.2	Wervingsfase	9
2.3	Beoordelingsfase	11
2.4	Bezichtigingsfase	13
2.5	Selectiefase	13
2.6	Verhuurfase	17
2.7	Wachtpunten en inzicht in discriminatie	17
2.8	Voor-en-na-tabel	20
<b>3</b>	<b>Welke huurders en verhuurders worden bediend?</b>	<b>23</b>
<b>4</b>	<b>Wat zijn de te verwachten effecten?</b>	<b>25</b>
4.1	Het Woonpaspoort	25
4.2	Het selectieproces	27
4.2.1	Passend aanbod tijdens de wervingsfase	27
4.2.2	Bezichtiging verplicht	27
4.2.3	De woningzoekende anoniem?	27
4.2.4	Selectiecriteria	28
4.2.5	Nieuw verhuurproces bij andere keuze verhuurder	29
4.3	Wachtpunten	29
4.4	Effectiviteit tegen discriminatie	30
4.5	Belangrijkste bevindingen	31
<b>5</b>	<b>Hoe beoordelen experts het plan?</b>	<b>33</b>
5.1	Tuchtrecht en de toepassing van discriminatie-informatie	33
5.2	‘Na’ Eerlijk te Huur: bijhouden aanmeldingen en onderzoek met discriminatiedata	34
<b>6</b>	<b>Hoe beoordelen gemeenten het plan?</b>	<b>35</b>
<b>7</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>38</b>

## Concluderende samenvatting

VBO streeft naar een oplossing voor discriminatie op de particuliere huurmarkt door makelaars. Hiervoor heeft de vereniging een plan opgesteld met een aantal oplossingsrichtingen. Eén van de pijlers van dit plan (naast organisatie van de makelaarsbranche, een gedeelde deontologie en een tuchtrechtstelsel) is een nieuw transparant en objectief systeem van huurdersselectie. VBO heeft hiervoor een voorstel uitgewerkt onder de naam Eerlijk te Huur. Dit rapport biedt een 'ex ante' evaluatie van Eerlijk te Huur. (De andere pijlers komen zijdelings aan bod, maar hebben niet de focus van dit onderzoek.) We beantwoorden de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe verschilt het verhuurproces in het nieuwe systeem van de huidige situatie?
2. Welke huurders en verhuurders worden met het nieuwe systeem bediend?
3. Wat zijn de te verwachten effecten van Eerlijk te Huur voor woningzoekenden en verhuurders?
4. Hoe beoordelen experts het plan?
5. Hoe beoordelen gemeenten het plan, en in hoeverre kan het aansluiting vinden op hun bestaande regelgeving?

### Vraag 1: Hoe verschilt het verhuurproces in het nieuwe systeem van de huidige situatie?

- **Inschrijving:** Ten opzichte van de 'nulsituatie' heeft de inschrijvingsfase bij Eerlijk te Huur meer gewicht. Een woningzoekende kan pas reageren nadat persoonlijke informatie is aangeleverd en geverifieerd. Het Woonpaspoort kan vervolgens bij iedere deelnemende makelaar worden ingezet. Het Woonpaspoort biedt daarnaast mechanismen die de privacy van de gegevens moeten waarborgen. In de 'nulsituatie' moet de woningzoekende in principe zijn informatie bij iedere makelaar apart aanleveren. Daarbij is de privacy van gegevens bovendien niet noodzakelijk gewaarborgd.

- **Selectieproces:** Woningzoekenden reageren anoniem op woningen. Zij blijven anoniem tot het 'keuzemoment' waarop de naam zichtbaar wordt en het systeem een keuze afdwingt bij de makelaar. Het idee is dat wanneer een makelaar de kandidaat op dit moment toch nog afwijst, er mogelijk sprake kan zijn van discriminatie op naam.

Eerlijk te Huur geeft op basis van het geverifieerde Woonpaspoort en verscheidene checks een automatisch oordeel op verschillende criteria, resulterend in een Huurdersscore voor iedere kandidaat. De makelaar weegt kandidaten op basis van dit gegenereerde oordeel. Als verhuurder een kandidaat alsnog weigert, moet er een nieuw verhuurproces worden opgestart.

- **Wachtpunten:** Eerlijk te Huur geeft wachtpunten aan afgewezen kandidaten. Hoogte van de gegeven wachtpunten is afhankelijk van de omstandigheden van de afwijzing en de voortgang in het verhuurproces. Wachtpunten beïnvloeden de sortering van kandidaten. Hoe meer wachtpunten, hoe hoger een kandidaat op de lijst komt te staan ten opzichte van andere kandidaten (die in overige opzichten gelijk zijn). Op basis van patronen in wachtpuntenverdeling kan er uitspraak worden gedaan over mogelijke discriminatie op naam (op het niveau van specifieke makelaars/bemiddelaars, verhuurders en geografische niveaus).

## Vraag 2: Welke huurders en verhuurders worden met het nieuwe systeem bediend?

Een rondvraag bij VBO-makelaars levert de verwachting op dat Eerlijk te Huur uiteenlopende typen verhuurders en woningzoekenden zal bedienen. Verhuurders zijn zowel particulieren met een handvol woningen als grotere professionele verhuurders. Woningzoekenden zijn starters, expats, ouderen, arbeidsmigranten of mensen op zoek naar een tijdelijke woonoplossing. Dit zijn dus ook groepen met uiteenlopende sociaaleconomische kenmerken. Studenten vormen een groep die mogelijk buiten het systeem valt.

## Vraag 3: Wat zijn de te verwachten effecten van Eerlijk te Huur voor woningzoekenden en verhuurders?

- Het **Woonpaspoort** betekent minder werk voor de woningzoekende, minder willekeur en in veel gevallen een beter gegarandeerde privacy. Wel vraagt de veiligheid van de opgeslagen gegevens volgens gesproken experts een continue aandacht en is het wenselijk de geregistreerde gegevens tot het hoogst noodzakelijke te beperken. Voor de verhuurder biedt het Woonpaspoort een grondige screening en waarschijnlijk een snellere doorlooptijd.
- De verplichte **bezichtiging** kan een probleem vormen voor sommige woningzoekenden. Voor de verhuurder is het vermoedelijk wel aangenaam.
- Experts zijn positief over de **dubbele anonimisering** in het selectieproces. Wel past de waarschuwing dat er met enig denkwerk achter te komen is welke gebruikerscode bij welke woningzoekende hoort. Hier staat tegenover dat Eerlijk te Huur gedetailleerd inzicht heeft in hoe de selectieprocessen verlopen. Als makelaars niet handelen zoals het systeem dat bedoelt, kunnen zij achteraf **op de vingers getikt worden**. De beschreven 'gaten' in het systeem bestaan, maar dat betekent niet dat makelaars ze probleemloos kunnen benutten.
- Experts verwachten dat de **Huurdersscore** willekeur vermindert.
- Er is een risico op discriminatie bij het hanteren van **woonplaats** als selectiecriteria.
- Experts waarschuwen dat **wachtpunten** bestaande ongelijkheden kunnen versterken. Ze bevatten daarnaast een risico op stigmatisering. Ook vormen de wachtpunten geen hard rangordecriteria. Het is dus de vraag in hoeverre wachtpunten een betrouwbaar en effectief middel vormen om vaak afgewezen woningzoekenden een 'steuntje in de rug' te geven.
- De systematiek van Eerlijk te Huur zal naar verwachting leiden **tot minder discriminatie in de verhuurmakelaardij ten opzichte van de nulsituatie**. Kandidaten met goede scores op de selectiecriteria en met een niet-Nederlandse naam, zullen naar verwachting hogere slaagkansen hebben dan in de nulsituatie. Hun slaagkans zal naar verwachting min of meer gelijk worden aan die van kandidaten met een Nederlandse naam en een vergelijkbaar inkomen, huishoudenssamenstelling etc. omdat het systeem minder kans biedt voor onderscheid op naam.
- Experts geven aan dat het **lerend vermogen** van Eerlijk te Huur nog verder kan worden doorgetrokken, door gedurende het verhuurproces informatie te tonen over discriminatie en wetgeving rond discriminatie. Dit kan de bereidheid van makelaars om te discrimineren (verder) verkleinen.
- **Verhuurders** kunnen stellen met Eerlijk te Huur een objectief en eerlijk proces te hebben doorlopen. Het is lastiger om een makelaar voor zich te laten discrimineren.

#### Vraag 4: Hoe beoordelen experts het plan?

- **Tuchtrecht:** De gesproken expert raadt om vanuit de tuchtraad een derde partij in te schakelen voor het analyseren van discriminatiedata vanuit Eerlijk te Huur. Wel is de vraag wanneer er, op basis van de data van Eerlijk te Huur, gesproken kan worden van discriminatie. De expert stelt voor om bij vermoedens van discriminatoir gedrag (op basis van de data) een 'mystery visitor' te sturen die de vermoedens kan bevestigen. De kracht van het tuchtrecht is tot slot afhankelijk van de dekkingsgraad ervan. Het organiseren van de branche is dus ook belangrijk in de context van effectief tuchtrecht.
- **Bijhouden aanmeldingen en onderzoek met discriminatiedata:** Eerlijk te Huur overweegt om bij te houden in hoeverre nieuwe huurders zich al snel weer aanmelden als woningzoekende, of pas verhuurde woningen snel opnieuw worden aangeboden. Daarnaast wil Eerlijk te Huur registraties uit het systeem inzetten om discriminatie inzichtelijk te maken. Het is positief dat Eerlijk te Huur verantwoordelijkheid neemt voor het proces 'na' het systeem, aldus de meeste experts. Experts benadrukken de voordelen ten opzichte van bestaande onderzoeksmethoden. Anderzijds waarschuwen experts voor onzuivere data, belangenconflicten en het afschrikwekkende effect dat het bijhouden van discriminatiedata kan hebben op makelaars.

#### Vraag 5: Hoe beoordelen gemeenten het plan, en in hoeverre kan het aansluiting vinden op hun bestaande regelgeving?

We spraken met twee gemeenten (Rotterdam en Arnhem) over het plan voor Eerlijk te Huur. De gemeenten willen Eerlijk te Huur niet per se (alleen) inzetten om discriminatie te bestrijden, maar zijn ook (of vooral) geïnteresseerd in het gebruiken van Eerlijk te Huur als aanbodsysteem voor de particuliere huur.

Rotterdam wil Eerlijk te Huur via een pilot inzetten als aanbodsysteem in een specifieke wijk (aangewezen onder de Wbmgp). De gemeente Arnhem heeft nog geen concrete plannen maar overweegt een gemeentebrede pilot, zowel om discriminatie te bestrijden als om bepaalde woningen toe te wijzen (bijvoorbeeld aan bijzondere doelgroepen).

De gemeenten hebben eigen ideeën over de rangordebepaling in het systeem. Gemeente Rotterdam ziet graag een 'hardere' rangordebepaling, gemeente Arnhem vraagt zich af welke ruimte Eerlijk te Huur biedt voor maatwerk in de wachtpuntenverdeling.

Beide gemeenten zien een uitdaging in de omstandigheid dat Eerlijk te Huur een commercieel product is afkomstig van een private partij. Onder andere wat betreft de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de gemeente en Eerlijk te Huur.

# 1 Inleiding

Uit verschillende studies blijkt dat een deel van de Nederlandse makelaars bereid is mee te gaan met verzoeken van verhuurders om woningzoekenden met bepaalde groepskenmerken niet voor te dragen voor het huren van een woning of de bezichtiging hiervan. Hoewel er weinig incidenten bekend zijn waarbij een VBO-makelaar op een dergelijk verzoek inging, wil de vereniging zich toch richten op een oplossing die discriminatie in de makelaardij in brede zin aanpakt.

VBO stelt vast dat hoewel er consensus is over het belang van het bestrijden van discriminatie op de woningmarkt, er geen consensus bestaat over een oplossing. Een minderheid van de zogenaamde huurbemiddelaars (tussenpersonen) is aangesloten bij een branchevereniging als VBO, waardoor het lastig is grip te krijgen op deze groep. Voorlichtingscampagnes over discriminatie op de woningmarkt zijn vrijblijvend. Repercussies voor discriminerende bemiddelaars blijven zo uit. VBO wil uiteindelijk dan ook naar een wettelijke verplichting van lidmaatschap van een branchevereniging, in combinatie met een systeem van tuchtrecht.

Dit organiseren van de markt is één onderdeel van de oplossing. Aanvullend pleit VBO voor een nieuw systeem van huurdersselectie, dat transparant en objectief is. Daarvoor heeft de vereniging een voorstel uitgewerkt onder de naam Eerlijk te Huur. RIGO is gevraagd om een evaluatie van de effecten van dit nieuwe systeem van huurdersselectie voor zowel huurders als verhuurders. In dit rapport wordt deze evaluatie gepresenteerd. De andere onderdelen van de voorgenomen plannen van VBO (organisatie van de branche, gedeelde deontologie, tuchtrecht) zullen zijdelings aan bod komen maar hebben niet de focus van dit onderzoek.

## Onderzoeksvragen

Bij onze evaluatie van Eerlijk te Huur hanteren we de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe verschilt het verhuurproces in het nieuwe systeem van de huidige situatie?
2. Welke huurders en verhuurders worden met het nieuwe systeem bediend?
3. Wat zijn de te verwachten effecten van Eerlijk te Huur voor woningzoekenden en verhuurders?
4. Hoe beoordelen experts het plan?
5. Hoe beoordelen gemeenten het plan, en in hoeverre kan het aansluiting vinden op hun bestaande regelgeving?

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 geven we een gedetailleerde beschrijving van de systematiek van Eerlijk te Huur. We doen dit langs de stappen van het verhuurproces: van de inschrijvingsfase tot de verhuurfase. De beschrijving heeft de vorm van een vergelijking met de 'nulsituatie'. Op welke manier verschilt de methodiek van Eerlijk te Huur van de manier waarop verhuurmakelaardij nu doorgaans verloopt? De bevindingen worden in paragraaf 2.8 samengevat in een voor-en-na-tabel.

Het nieuwe systeem richt zich logischerwijs op de verhuur van woningen via makelaars. Het is daarom interessant om te weten welk type woningzoekenden en welk type verhuurders



elkaar op dit moment via de makelaardij vinden. Deze vraag behandelen we in hoofdstuk 3. Het antwoord op deze vraag biedt een kader voor de verdere effectverkenning.

In hoofdstuk 4 evalueren we de verwachte effecten van Eerlijk te Huur voor huurders en verhuurders. Voor woningzoekenden gaat het bijvoorbeeld om effecten op de slaagkans bij het vinden van een woning, discriminatie en privacy. Voor verhuurders is het de vraag welke verandering het systeem betekent voor hun rol en mogelijkheden in het verhuurproces. We voeren deze evaluatie uit aan de hand van onze eigen expertise en die van geïnterviewde experts.

In hoofdstuk 5 beschrijven we de reacties van een aantal experts die we het plan voor Eerlijk te Huur hebben voorgelegd, op het gebied van tuchtrecht en de fase 'na' het verhuurproces (onderzoek met discriminatie-data en het bijhouden van verhuurprocessen).

Hoe kijken gemeenten naar het plan? Kan het aansluiting vinden op hun bestaande regelgeving? In hoofdstuk 6 gaan we op basis van interviews met twee gemeenten in op deze vragen.

Hoofdstuk 7 bevat tot slot onze aanbevelingen.

## 2 Hoe verschilt het verhuurproces van de huidige situatie?

Allereerst is het nodig om grip te krijgen op de werking van het voorgestelde systeem. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe het verhuurproces binnen Eerlijk te Huur zal verschillen van de manier waarop verhuur via makelaars in de huidige situatie verloopt (het 'nulsce-nario').

Als leidraad nemen we een indeling van een regulier verhuurproces in zes fases. Zie het blauwe kader. Aan de hand van deze fases beredeneren welke verandering het nieuwe systeem betekent ten opzichte van de huidige spelregels in de verhuurmakelaardij (of het gebrek daaraan). Aan het begin van iedere paragraaf wordt dikgedrukt de manier van werken in de nulsituatie beschreven. Een aparte paragraaf is gewijd aan het wachtpuntensysteem. Aan het slot van dit hoofdstuk geven we in een 'voor-en-na'-tabel de belangrijkste verschillen weer tussen Eerlijk te Huur en het 'nulsce-nario'.

### De zes fases van het verhuurproces:

- 1. Inschrijvingsfase.** De woningzoekende schrijft zich in bij een zoekstelsel.
- 2. Wervingsfase.** In deze fase stellen verhuurders en/of de door hen ingeschakelde verhuurbemiddelaars een huurdersprofiel en/of wervingstekst op, en werven ze (via een zoekstelsel) woningzoekenden die daaraan voldoen.
- 3. Beoordelingsfase.** In deze fase beginnen verhuurders/bemiddelaars met het beoordelen en selecteren van de woningzoekenden voor een bezichtiging.
- 4. Bezichtigingsfase.** In deze fase vindt de bezichtiging van de woning plaats. Daarna wordt vaak extra informatie aangeleverd om te bezien of er voldaan wordt aan het huurdersprofiel in combinatie met de wervingstekst.
- 5. Selectiefase.** In de selectiefase wordt de woningzoekende daadwerkelijk geselecteerd en komt een overeenkomst tot stand bij wederzijds akkoord.
- 6. Verhuurfase.** In deze fase wordt de woon- of verblijfsruimte verhuurd. Onder deze fase wordt ook het beëindigen van de huurperiode en het afhandelen hiervan geschaard.

### 2.1 Inschrijvingsfase

**Woningzoekenden kunnen direct naar een verhuurmakelaar stappen, maar ook een huurwoning zoeken via een onlineplatform zoals Pararius of Funda. Om op advertenties te kunnen reageren moeten zij zich eerst bij deze platforms inschrijven.**

Ook bij Eerlijk te Huur is er een inschrijvingsfase voorafgaand aan de rest van het verhuurproces. Op Pararius of Funda heeft de inschrijvingsfase niet veel om het lijf. Op deze sites zijn bij inschrijving alleen een naam en e-mailadres verplicht. Op Funda kan optioneel informatie worden opgegeven over de huidige woonsituatie (huur/koop), woonwens (huur/koop), geboortjaar en jaarlijks bruto huishoudinkomen. Deze informatie wordt op dit

punt in het proces niet geverifieerd. Een woningzoekende kan direct na het aanmelden op advertenties reageren.

Bij Eerlijk te Huur is de inschrijvingsfase gewichtiger. Voordat een woningzoekende op een advertentie kan reageren moet het Woonpaspoort ingevuld worden met contactinformatie, financiële gegevens en woonwensen. Het gaat daarbij om in ieder geval de volgende informatie:

- persoonsgegevens: naam, geboortedatum en nationaliteit<sup>1</sup>;
- telefoonnummer;
- huidig woonadres;
- samenstelling en aantal personen van het huishouden;
- maandinkomen;
- soort dienstverband. Het streven is om uiteindelijk het besteedbaar inkomen volledig te kunnen opvragen. In dat geval wordt het soort dienstverband niet meer als zodanig opgevraagd;
- woonwensen: woningtype, locatie, oppervlakte en aantal kamers.

De persoonsgegevens en het huidig woonadres worden opgevraagd voor elke woningzoekende in het huishouden.

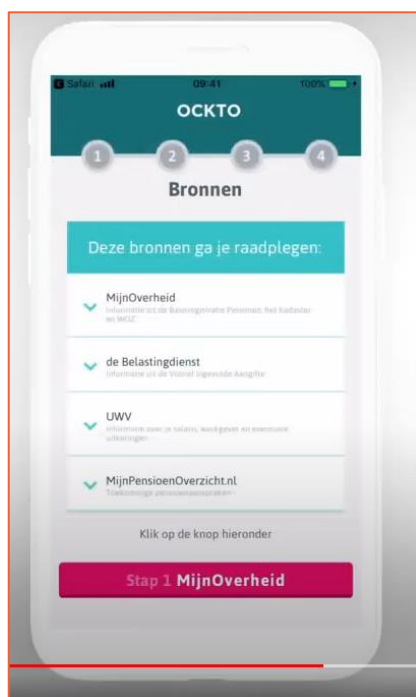
Alle gegevens die tijdens het verhuurproces gebruikt worden om een oordeel te vormen over de woningzoekende, worden in de inschrijvingsfase gevalideerd. Van iedere woningzoekende wordt in principe dezelfde informatie opgevraagd en gevalideerd. Validatie vindt op twee manieren plaats:

6. Een deel van de informatie die de woningzoekende zelf aanlevert wordt gecontroleerd via Qii, een externe partij die uitwisseling van overheidsgegevens faciliteert. Dit gebeurt door de woningzoekende te laten inloggen op DigiD. Het gaat dan om validatie van gegevens over identiteit en huishouden, inkomensinformatie en woonplaats. De woningzoekende logt in en ziet welke publieke bronnen geraadpleegd worden (waaronder Mijn-Overheid, de Belastingdienst en UWV). Zie figuur 1.
7. Andere checks op de woningzoekende vinden op de achtergrond plaats. Dit gaat om een kredietwaardigheidscheck, een Know Your Customer-toets (KYC) en toetsen ten behoeve van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT).<sup>2</sup> De KYC-toets bevat een controle op lopende sancties, Politically Exposed Person-status, adverse media (negatieve nieuwsscreening), insolventie, vermeldingen in het curatele- en bewindsregister en wetshandhaving. De woningzoekende krijgt informatie over wat er gecontroleerd wordt, maar komt er zelf niet aan te pas. In plaats daarvan worden registers doorgezocht aan de hand van naam en geboortedatum. De laatste twee zijn dan al geverifieerd via Qii.

<sup>1</sup> Nationaliteit wordt opgevraagd om in de toekomst aan te kunnen sluiten op (lokale) wetgeving ten aanzien van de huisvesting van arbeidsmigranten. De nationaliteit zal in dat geval niet getoond worden aan de makelaar, maar in de vorm van een voldoet wel/niet bij de advertentie (zoals nu met inkomen gebeurt, zie verderop). Nationaliteit zal ook gebruikt worden bij de analyse van patronen van discriminatie.

<sup>2</sup> Hoewel toetsen voor de WWFT alleen verplicht zijn voor woningen met een huurprijs vanaf €10.000 per maand, worden de checks op alle woningen uitgevoerd omdat Eerlijk te Huur ze als zinvol beschouwt voor het krijgen van een indruk van de woningzoekende. Het gaat om geautomatiseerde checks op persoonsniveau. 'Geografisch risico' en de herkomst van gelden worden door Eerlijk te Huur buiten beschouwing wordt gelaten.

**figuur 1** Voorbeeld werking gegevensvalidatie via DigiD. Ockto is een ander systeem met dezelfde werking. Bron: Ockto, 2019; bewerking RIGO.



De manier waarop gegevens worden aangeleverd verschilt zodoende van die in de ‘nulsituatie’. Ten eerste worden persoons- en inkomensgegevens in de nulsituatie doorgaans pas op een later punt in het verhuurproces aangeleverd: na de bezichtiging, of soms daarvoor. Er kan dus zonder verificatie van gegevens op woningen worden gereageerd. Bij Eerlijk te Huur moet eerst het Woonpaspoort worden ingevuld, daarna kan een woningzoekende beginnen met zoeken.

Ten tweede hoeft de documentatie bij Eerlijk te Huur in principe maar één keer te worden verstrekt. De gegevens uit het Woonpaspoort kunnen bij iedere woningadvertentie op het platform opnieuw worden ingezet. In de nulsituatie moet de woningzoekende in principe bij iedere individuele makelaar opnieuw documentatie aanleveren. Behalve dat dit moeite kost voor de woningzoekende, maakt deze fragmentatie mogelijk dat ondermijnende personen op verschillende plekken actief kunnen zijn. Het idee is dat stelselmatige ondermijning bij Eerlijk te Huur een stuk moeilijker wordt, omdat individuen na een transgressie van het systeem kunnen worden uitgesloten.<sup>3</sup>

Inschrijven bij Eerlijk te Huur kost eenmalig €5 (Pararius en Funda zijn gratis voor woningzoekenden). Dit met het oog op de kosten die gemoeid zijn met de uit te voeren checks.

### Privacy

Het Woonpaspoort bevat mechanismen die de privacy van woningzoekenden moeten waarborgen. Stukken worden aangeleverd via beveiligde kanalen en blijven in het bezit van de woningzoekende. Het platform beschrijft van tevoren wat er met de informatie gedaan

<sup>3</sup> Door ondermijnende personen op deze manier te weren, is ook het idee dat ondermijning als argument voor discriminatie onderuitgehaald kan worden.

wordt. Ook ziet de makelaar (in het algemeen) niet de werkelijke informatie in detail, maar alleen of die passend en/of correct is. Nadien wordt de detailinformatie verwijderd. Alleen geaggregeerde data wordt behouden, om te gebruiken voor analyses over bijvoorbeeld discriminatie (waarover later meer).

De privacy van de woningzoekende is in de nulsituatie niet gegarandeerd. Veel (bij een branchevereniging aangesloten) makelaars volgen protocollen over het omgaan met en bewaren van persoonlijke informatie van woningzoekenden. Maar het is niet met zekerheid te zeggen of alle (en ook niet-aangesloten) makelaars op deze manier te werk gaan. Ook wordt documentatie nu op allerlei manieren aangeleverd – via e-mail, fysiek et cetera – die niet noodzakelijkerwijs veilig zijn voor bijvoorbeeld datalekken. De gegevens kunnen bovendien verspreid zijn over veel verschillende makelaarskantoren. Ook kunnen de gegevens verouderd zijn. Eerlijk te Huur hanteert een systematiek die bij ieder verhuurproces op eenzelfde manier de privacy van de woningzoekende moet waarborgen.

#### Inschrijven vanuit het buitenland

Ook woningzoekenden vanuit het buitenland kunnen zich inschrijven bij Eerlijk te Huur. De aanlevering van documentatie verloopt dan anders. De identiteit wordt vastgesteld via een paspoort-selfiecheck of NFC-chipcontrole. Informatie over het inkomen wordt verkregen via een PSD2-koppeling, die het mogelijk maakt om derden (in dit geval Eerlijk te Huur) inzicht te geven in de betaalgegevens van personen. De overige toetsen blijven van toepassing. Aan het leveren van persoonsgegevens vanuit het buitenland zijn geen extra kosten verbonden.

## 2.2 Wervingsfase

**In de wervingsfase stellen verhuurders en/of de door hen ingeschakelde verhuurbemiddelaars een huurdersprofiel en/of wervingstekst op, en zoeken ze naar woningzoekenden die daaraan voldoen.**

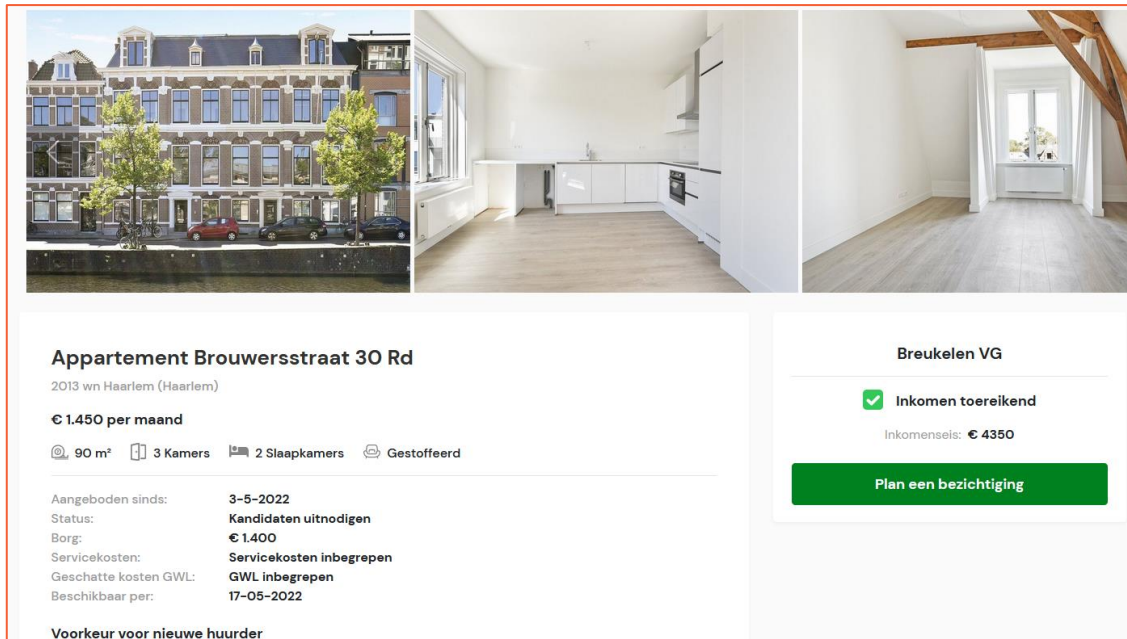
Eerlijk te Huur biedt een ‘woningmarktplaats’ in de stijl van Pararius en Funda (figuur 2). Het idee is dat dit de leercurve voor makelaars minimaliseert, omdat ze bekend zijn met deze platforms. Woningen worden aangeboden via advertenties met informatie over de prijs van de woning (huur, servicekosten, borg), de oplevering en fysieke kenmerken van de woning. In de advertentie is daarnaast aangegeven of het opgegeven inkomen van de woningzoekenden toereikend is. Ook kan een verhuurder voorkeuren aangeven wat betreft huishoudenssamenstelling en huisdieren. De vorm van de woningadvertenties verschilt binnen Eerlijk te Huur zodoende weinig van de huidige situatie.

Het voornaamste verschil is de manier waarop advertenties aan woningzoekenden worden aangeboden. Het aanbod wordt ‘passend’ getoond aan de hand van informatie over inkomen en woonwensen uit het Woonpaspoort. De passendheid moet er onder andere voor zorgen dat woningzoekenden reageren op woningen die voor hen financieel haalbaar zijn. Het staat woningzoekenden overigens vrij om ook op ‘niet passend aanbod’ te reageren. Natuurlijk is het binnen platforms als Funda en Pararius mogelijk om woningen te filteren op prijs en de fysieke kenmerken van de woning. Het voornaamste verschil in de wervingsfase is dat Eerlijk te Huur zelf een ‘passende’ filtering genereert op basis van persoonlijke informatie.

De wensen van de verhuurder (ten aanzien van huishoudenssamenstelling en huisdieren) worden in de advertenties getoond, maar wegen niet mee in de filtering die tot passend

aanbod leidt. De kandidaat kan zelf een inschatting maken of hij of zij aan de wensen van de verhuurder voldoet.

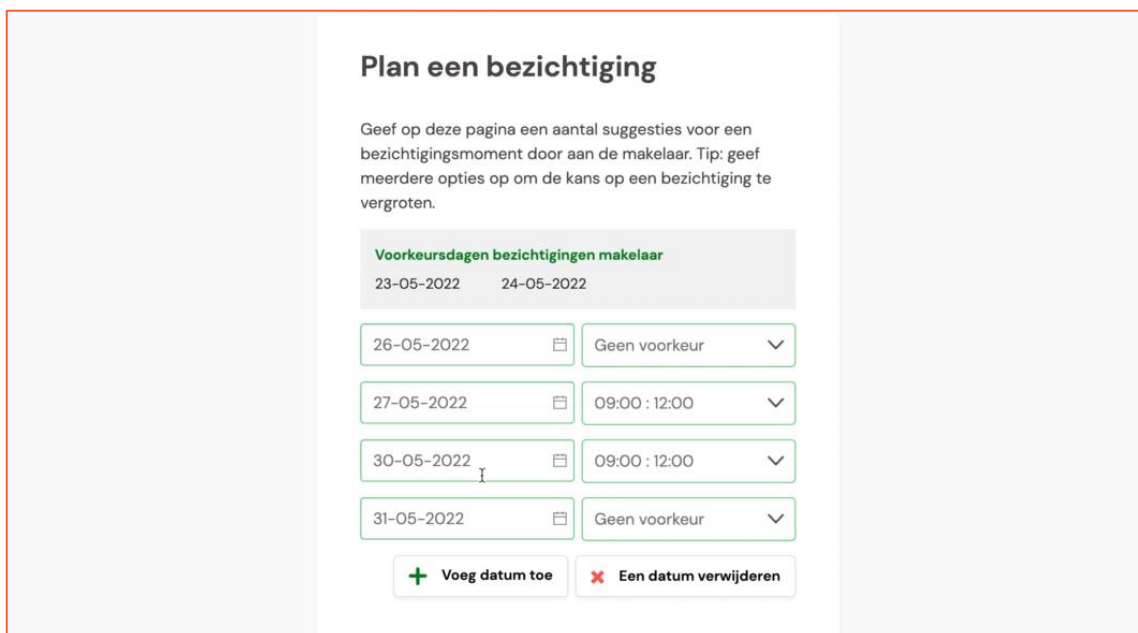
figuur 2 Voorbeeld advertentie Eerlijk te Huur. Bron: Eerlijk te Huur, 2022; bewerking RIGO.



The screenshot shows a real estate advertisement for an apartment. It features three images: an exterior view of a multi-story building, a modern kitchen with white cabinets and a wooden floor, and a bright living area with large windows and wooden beams. Below the images, the text reads: 'Appartement Brouwersstraat 30 Rd', '2013 wn Haarlem (Haarlem)', '€ 1.450 per maand', '90 m²', '3 Kamers', '2 Slaapkamers', and 'Gestoffeerd'. A table lists details: 'Aangeboden sinds: 3-5-2022', 'Status: Kandidaten uitnodigen', 'Borg: € 1.400', 'Servicekosten: Servicekosten inbegrepen', 'Geschatte kosten GWL: GWL inbegrepen', and 'Beschikbaar per: 17-05-2022'. A green button says 'Plan een bezichtiging'. On the right, it says 'Breukelen VG', 'Inkomen toereikend', and 'Inkomensels: € 4350'.

Ziet de woningzoekende een aantrekkelijke woning, dan kan er via de knop 'Plan een bezichtiging' een bezichtigingsaanvraag verstuurd worden. In een nieuw scherm verschijnen de voorkeursdata van de makelaar, en kan de woningzoekende data opgeven waarop hij of zij beschikbaar is.

figuur 3 Voorbeeld aanvragen bezichtiging Eerlijk te Huur. Bron: Eerlijk te Huur, 2022; bewerking RIGO.



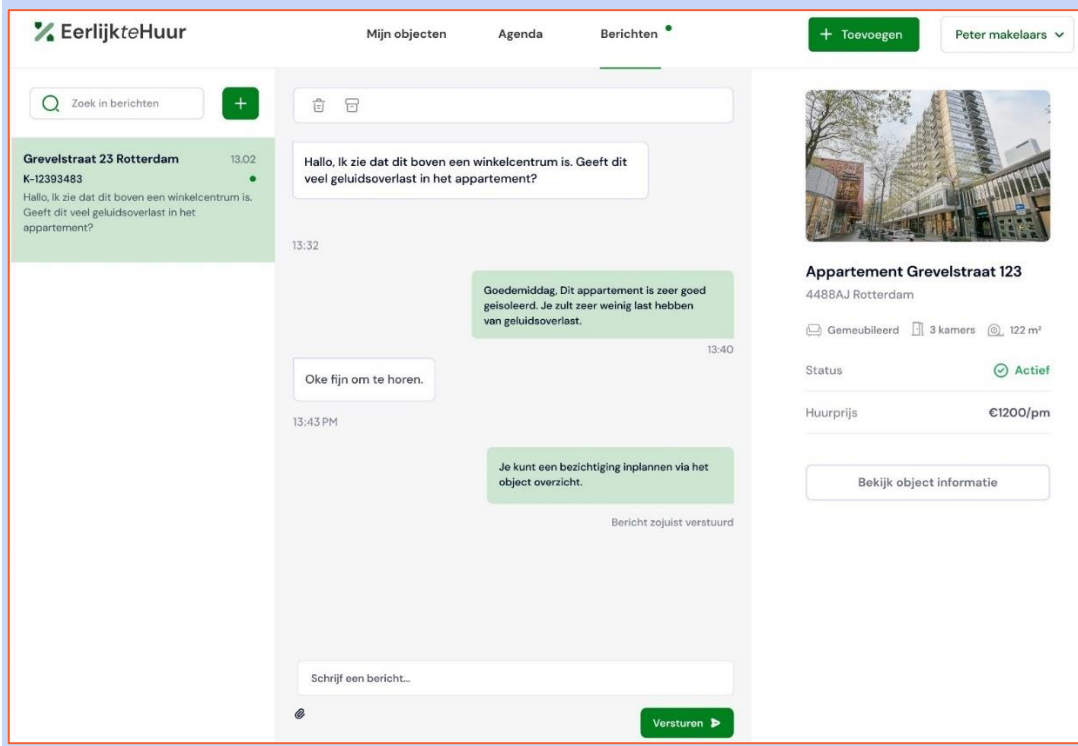
The screenshot shows a form titled 'Plan een bezichtiging'. It asks the user to provide suggestions for a viewing time. Below the text, there is a section 'Voorkeursdagen bezichtigingen makelaar' with dates '23-05-2022' and '24-05-2022'. A table lists dates and preferences: '26-05-2022' with 'Geen voorkeur', '27-05-2022' with '09:00 : 12:00', '30-05-2022' with '09:00 : 12:00', and '31-05-2022' with 'Geen voorkeur'. At the bottom, there are buttons '+ Voeg datum toe' and 'x Een datum verwijderen'.

## Berichtenservice

Via een berichtenservice kunnen woningzoekenden contact opnemen met de makelaar om vragen te stellen over de geadverteerde woningen. Dit kan op elk punt in het proces.

De berichtenservice is geanonimiseerd, alleen de gebruikerscode is zichtbaar. Deze code verschilt van de andere gebruikerscodes in het proces (bezoeking, selectie) en is dus niet te herleiden. Om het lekken van persoonlijke informatie te voorkomen, screent Eerlijk te Huur daarnaast de berichten van kandidaten op e-mailadressen en telefoonnummers. Als een kandidaat zulke informatie noemt in zijn of haar bericht, verschijnt er een waarschuwing.

**figuur 4 Voorbeeld berichtenservice vanuit het perspectief van de makelaar. Bron: Eerlijk te Huur, 2022.**



## 2.3 Beoordelingsfase

**Uit de bezoekingaanvragen kiest de makelaar kandidaten voor de bezoeking. In de nulsituatie kan de makelaar op dit moment al om inkomens- en andere informatie vragen, of daarmee wachten tot na de bezoeking. Dit proces is in de nulsituatie niet noodzakelijk-kerwijs anoniem.**

Bij Eerlijk te Huur worden alle bezoekingaanvragen verzameld in een overzicht (figuur 5). Op dit punt is het proces nog volledig anoniem: in plaats van een naam wordt enkel een gebruikerscode weergegeven. Ook is op dit punt al duidelijk of het inkomen toereikend is. Verder wordt er informatie weergegeven over de huishoudenssamenstelling, de woonplaats, de

beschikbaarheid voor de bezichtiging en de uitkomst van de KYC-check.<sup>4</sup> Kleuren geven aan of de huishoudensamenstelling overeenkomt met de wensen van de verhuurder. Ook de beschikbaarheid wordt met een kleur beoordeeld, waarbij meetelt hoe vaak de woningzoekende beschikbaar is én in hoeverre de beschikbaarheid past bij de voorkeursdata van de makelaar. Als de woningzoekende veel beschikbaarheid heeft, maar niet in lijn met de voorkeursdata van de makelaar, hoeft dat niet meteen een lage score op beschikbaarheid te betekenen. De makelaar kan bij het uitnodigen een voorstel sturen voor een alternatief bezichtigingsmoment.

Verder is de daadwerkelijke woonplaats van de woningzoekende zichtbaar. In de toekomst zal het systeem mogelijk faciliteren dat bij gelijke geschiktheid lokale kandidaten voorrang kunnen krijgen. Hierbij kan aansluiting worden gezocht met lokaal en regionaal woonbeleid.

Dit zijn overigens nog niet de volledige criteria op basis waarvan een uiteindelijke selectie gemaakt wordt; in de selectiefase wordt van de geïnteresseerde kandidaten aanvullende informatie getoond.

**figuur 5 Fictief overzicht bezichtigingsaanvragen bij Eerlijk te Huur. Bron: Eerlijk te Huur, 2022.**

Gebruiker	Inkomen	Huishouden	Woonplaats	Beschikbaarheid	KYC	Uitgenodigd	Bezichtiging
k-816837	✓	👤	Rotterdam	●	●	✓	2022-09-15 08:00:00
k-327811	✓	👤	Rotterdam	●	●	✓	2022-09-16 09:00:00
k-671238	✓	👤	Rotterdam	●	●	✓	2022-09-16 12:00:00
k-148753	✓	👤	Rotterdam	●	●	✓	2022-09-28 08:00:00
k-987630	✓	👤	Dordrecht	●	●	•	--
k-459875	✓	👤	Rotterdam	●	●	•	--
k-340987	✓	👤	Schiedam	●	●	•	--
k-292813	✓	👤	Rotterdam	●	●	•	--

Nu kan een makelaar een kandidaat selecteren om uit te nodigen. De selectie bestaat uit twee stappen:

1. De eerste selectie van kandidaten uit de lijst (figuur 5). Een makelaar kiest op basis van de opgegeven informatie een kandidaat die geschikt lijkt.
2. Er verschijnt nu een scherm met daarop de opgegeven beschikbaarheid en de namen van de kandidaten in het zoekende huishouden (figuur 6). Nu wordt er een keuze 'afgedwongen': een makelaar kan enkel op wel/niet uitnodigen klikken. Het scherm is ontworpen

<sup>4</sup> Bij KYC worden drie kleuren gehanteerd in het overzicht. Groen indiceert positieve scores op alle KYC-checks. Bij geel kan sprake zijn van een Politically Exposed Person of adverse media-uitingen. Bij rood kan er sprake zijn van registratie in een insolventie-, curatele-, of bewindsregister of melding bij wets-handhavingsinstanties (bijvoorbeeld op een opsporingslijst).



om te voorkomen dat er wordt weggeklikt voordat er een keuze is gemaakt. Als een kandidaat is afgewezen, verdwijnt hij of zij direct uit het overzicht met aanvragen en kan de kandidaat niet alsnog worden uitgenodigd. Ongedaan maken is niet mogelijk.

Het idee is dat als een makelaar een kandidaat bij stap 2 nog afwijst (nadat de kandidaat interessant genoeg leek om aan te klikken bij stap 1) er mogelijk sprake is van discriminatie op naam – waarover later meer. Voor nu is de constatering dat het systeem anoniem is tot het verschijnen van het uitnodigingsscherm.

De aannahme is dat lijsten met bezichtigingsaanvragen in de verhuurmakelaardij in de nulsituatie niet noodzakelijk anoniem zijn. In dat geval is de naam bij stap 1 dus al bekend. Het verschil aan Eerlijk te Huur is dat de openbaring van de naam uitgesteld wordt tot een moment waarop er een keuze ‘moet’ worden gemaakt over wel/niet uitnodigen (stap 2).

*figuur 6 Voorbeeld kandidaat uitnodigen voor een bezichtiging, stap 2. Bron: Eerlijk te Huur, 2022; bewerking RIGO.*

The screenshot shows the Eerlijk te Huur web application. The main header includes the logo, navigation links for 'Mijn objecten', 'Instellingen', and 'LDP Real estate', and a 'Uitloggen' button. The page title is 'Appartement Kleine Houtweg 21 C'. A modal window is open for candidate 'Lourens Pel'. The modal contains the following elements:

- Woonwensen** section with two input fields: '25-05-2022' and '09:00 : 12:00'.
- A section titled **Stuur een uitnodiging naar de kandidaat** with a 'Datum' input field and a 'Tijd' dropdown menu.
- Two buttons at the bottom: 'Annuleer aanvraag' (red) and 'Verstuur bericht' (green).

In the background, a table lists candidates with columns for 'Gebruiker', 'Colf', and 'Huur'. The table contains three rows with IDs k-354021, k-265694, and k-744945, each with a status icon (red X, green checkmark, red X).

## 2.4 Bezichtigingsfase

**Nadat een selectie van kandidaten is gemaakt voor de bezichtiging, vindt de bezichtiging plaats.**

In deze fase is er geen verschil met de nulsituatie. Eerlijk te Huur verandert niets aan de manier waarop bezichtigingen verlopen. Wel gaat Eerlijk te Huur ervanuit dat een bezichtiging in principe altijd plaatsvindt. Woningzoekenden die vanuit het buitenland zoeken kunnen een aanhuurmakelaar of hun werkgever in hun plaats de bezichtiging laten bijwonen.

## 2.5 Selectiefase

**Nadat de bezichtiging heeft plaatsgevonden, kunnen kandidaten aangeven of ze nog steeds geïnteresseerd zijn in de woning. Vervolgens vraagt de makelaar doorgaans extra informatie aan om te bezien of de huurder voldoet aan het huurdersprofiel in combinatie**

met de wervingstekst. Op basis van de beschikbare informatie wordt uiteindelijk een woningzoekende geselecteerd en komt een overeenkomst tot stand bij wederzijds akkoord.

De selectiefase kan in de volgende deelstappen worden onderverdeeld:

**a. Interesse aangeven:** Wanneer een kandidaat nog steeds geïnteresseerd is in de woning, geeft hij of zij dat aan bij de makelaar. In de nulsituatie gebeurt dit niet noodzakelijk anoniem.

Bij Eerlijk te Huur wel: de makelaar krijgt een overzicht te zien van de geïnteresseerde kandidaten, waarbij in eerste instantie alleen een gebruikerscode wordt weergegeven (figuur 7). Deze code is opnieuw gegenereerd, en dus niet dezelfde als die bij de bezichtigingsaanvraag. De makelaar weet dus niet wie van de kandidaten bij de bezichtiging nu nog steeds belangstellende is.

*figuur 7 Fictief overzicht geïnteresseerde kandidaten tijdens selectiefase bij Eerlijk te Huur. Bron: Eerlijk te Huur, 2022.<sup>5</sup>*

Toewijzen: Hoogstraat 111 K							
<input type="button" value="Toewijzen annuleren"/> <input type="button" value="Meld kandidaat"/> <input type="button" value="Kandidaat toewijzen"/>							
Gebruiker	Identiteit	Inkomen	Credit check	KYC	Huishouden	Pets	Huurderscore
k-558723	✓	✓	✓		👤	🐾	10.00/10
k-816445	✓	✓	✓		👤	🐾	10.00/10
k-950534	✓	✓	✓		👤	🐾	10.00/10
k-906024	✓	✓	✗		👤	🐾	8.00/10

**b. Extra informatie opvragen:** In de nulsituatie wordt op dit punt doorgaans extra informatie van de huurder opgevraagd. Het gaat dan met name om identiteitspapieren en inkomensverklaringen. Ook kan er bijvoorbeeld om een motivatie worden gevraagd. Als een woningzoekende op meerdere woningen gereageerd heeft, moet deze informatie bij elke makelaar opnieuw worden aangeleverd.

Bij Eerlijk te Huur is deze informatie al opgevraagd bij stap 1: de inschrijvingsfase. De informatie moet één keer worden aangeleverd bij de inschrijving en kan daarna bij iedere makelaar worden ingezet. In de selectiefase wordt bij Eerlijk te Huur niet naar een motivatie van de kandidaat gevraagd. De gedachte is dat een woningzoekende in een motivatie (per ongeluk) persoonlijke informatie zou kunnen delen.

**c. Selectie van kandidaat of kandidaten:** Op basis van de beschikbare informatie selecteert de makelaar een kandidaat (of meerdere kandidaten) om voor te dragen aan de verhuurder. In de nulsituatie stelt de makelaar aan de hand van de geleverde documenten vast of de woningzoekende in het huurdersprofiel past, het inkomen toereikend is, etc. Ook worden de identificatiedocumenten van de woningzoekende geverifieerd. Dit gebeurt niet noodzakelijk anoniem.

<sup>5</sup> De kolom KYC is leeg vanwege technische redenen ten tijde van schrijven. In de uiteindelijke versie van Eerlijk te Huur zullen hier ook waarden te zien zijn.

Bij Eerlijk te Huur is de selectie deels anoniem. De makelaar bedenkt eerst welke kandidaten geschikt zijn. Op dit punt is nog steeds niet de naam zichtbaar. De makelaar ziet een aantal kolommen met informatie over de kandidaten op basis van de opgehaalde gegevens, waarbij per punt een binair oordeel is gegeven (wel/niet voldaan). De informatie uit de kolommen leidt uiteindelijk tot een huurdersscore. Een lager 'risicoprofiel' leidt tot een hogere score. De huurdersscore wordt (voorlopig) berekend op basis van de getoonde kolommen: elke kolom met een positief oordeel levert twee punten op.

De kandidaten worden op basis van deze huurdersscore gesorteerd. Er worden in de selectiefase andere criteria meegewogen dan bij de uitnodiging voor een bezichtiging. Wachtpunten zijn niet in de huurdersscore verweven, om stigmatisering van kandidaten te voorkomen (zie paragraaf 2.7).

De selectie van de uiteindelijke kandidaat is vergelijkbaar met de selectie voor de bezichtiging:

1. Een makelaar klikt op een kandidaat uit de lijst met kandidaten (figuur 7).
2. Er verschijnt een tweede scherm waarop de namen van de kandidaten in het huishouden te zien zijn (figuur 8). Op dit moment wordt er opnieuw een keuze afgedwongen. De makelaar kan kiezen voor 'toewijzen' of 'afwijzen'. Het scherm is ontworpen om te voorkomen dat er wordt weggeklikt voordat er een keuze is gemaakt. Als een kandidaat is afgevoerd, verdwijnt hij of zij direct uit het overzicht met aanvragen en kan de kandidaat niet alsnog worden geselecteerd. Ongedaan maken is niet mogelijk.

De aanneme is dat lijsten met geïnteresseerde kandidaten in de verhuurmakelaardij momenteel niet noodzakelijk anoniem zijn. In dat geval is de naam bij stap 1 dus al bekend. Het verschil aan Eerlijk te Huur is dat de openbaring van de naam uitgesteld wordt tot een moment waarop er een keuze 'moet' worden gemaakt over wel/niet toewijzen (stap 2).

*figuur 8 Voorbeeld kandidaat selecteren voor woningtoewijzing, stap 2. Bron: Eerlijk te Huur, 2022; bewerking RIGO.*



#### Overweging: de gebruikerservaring en de rol van de makelaar

Een overweging die meespeelt bij het ontwerp van Eerlijk te Huur is de gebruikerservaring van de makelaar. Zo weet de makelaar bijvoorbeeld de naam van de kandidaten die hij voor de bezichtiging heeft uitgenodigd, zodat de bezichtiging niet een volledige 'blind date' is. Daarnaast kiest het systeem niet automatisch een kandidaat voor de selectie, maar wordt

de hele lijst met kandidaten getoond. Dit geeft de makelaar een idee van hoe de kandidaten zich tot elkaar verhouden.

Eerlijk te Huur kiest daarnaast voor een actieve rol van de makelaar. Het is voorstelbaar dat Eerlijk te Huur zou kunnen werken als volledig automatisch systeem dat op basis van de Huurdersscore een objectieve keuze maakt. De overweging is echter dat een automatisch systeem het makkelijker zou maken voor de verhuurder om een passende kandidaat alsnog (om wat voor reden dan ook) te weigeren. Dat is immers toegestaan gezien de wettelijke contractvrijheid. Doordat de makelaar bij Eerlijk te Huur actief bijdraagt aan de selectie en een 'advies' uitgeeft, is het idee dat de uiteindelijke keuze voor een huurder meer gewicht heeft. Weigert een verhuurder de voorgedragen huurder toch, dan is er meer reden om de reden daarachter te onderzoeken.

**d. Kandidaat voordragen aan verhuurder:** In de nulsituatie wordt de gekozen kandidaat voorgedragen aan de verhuurder. Zijn er meerdere geschikte kandidaten, dan hakt de verhuurder met hulp van de makelaar de knoop door. De huurovereenkomst wordt vervolgens door de makelaar geregeld. Afhankelijk van de wensen van de betrokkenen kan er eerst nog een ontmoeting tussen huurder en verhuurder plaatsvinden.

Bij Eerlijk te Huur krijgen makelaar en verhuurder per mail hetzelfde overzicht van kandidaten te zien. De makelaar en verhuurder kunnen dan een gesprek voeren over de selectie. In principe voert de makelaar vervolgens de selectie in het systeem uit zoals hierboven beschreven. Een reden om het overzicht ook aan de verhuurder te tonen, is dat de verhuurder de geselecteerde kandidaat uiteindelijk niet alsnog kan afwijzen met als argument dat hij niet op de hoogte was van de precieze kenmerken van de kandidaat.

Vervolgens worden (enkel de) persoonsgegevens die nodig zijn voor het opstellen van een overeenkomst naar de makelaar gestuurd. Deze regelt de huurovereenkomst en organiseert eventueel een gesprek tussen verhuurder en huurder.

Nadat een woning is toegewezen, kan de makelaar niet terug naar het kandidatenoverzicht om alsnog een andere woningzoekende te kiezen. Als een verhuurder toch een andere huurder wil, moet er van voren af aan een nieuw verhuurproces worden opgestart. In de nulsituatie is dit niet het geval: er kan zonder beperking en flexibel gekozen worden uit overgebleven kandidaten.

#### **Een kandidaat melden**

Een makelaar kan een kandidaat melden bij Eerlijk te Huur als er iets niet in orde is. Dit kan na de bezichtiging (als een kandidaat bijvoorbeeld niet is komen opdagen) en na de toewijzing (als er iets plaatsvindt dat om een melding vraagt). Melding doen vindt dus plaats *na* selectie van een kandidaat voor bezichtiging of toewijzing. De naam van de kandidaat is in deze situatie bekend. De melding wordt vervolgens door Eerlijk te Huur gecontroleerd en kan effect hebben op het aantal wachtpunten dat de kandidaat bij afwijzing krijgt.

## 2.6 Verhuurfase

**In deze fase wordt de woon- of verblijfsruimte verhuurd. Onder deze fase wordt ook het beëindigen van de huurperiode en het afhandelen hiervan geschaard.**

Bij de verhuur van woonruimte zelf speelt Eerlijk te Huur in principe geen rol. Wel houdt de systematiek van Eerlijk te Huur rekening met nieuwe verhuurovereenkomsten die snel worden beëindigd. Zoals beschreven moet er een nieuw verhuurproces worden opgestart indien een verhuurovereenkomst spaak loopt, ook als dat op korte termijn tijd gebeurt.

Eerlijk te Huur overweegt daarnaast om gegevens bij te houden over nieuwe huurders die zich al snel weer aanmelden als woningzoekende, of pas verhuurde woningen die snel opnieuw worden aangeboden. Dit om zicht te krijgen op eventuele discriminatie na toewijzing.

## 2.7 Wachtpunten en inzicht in discriminatie

**Anders dan bestaande huurplatforms, geeft Eerlijk te Huur wachtpunten aan kandidaten die worden afgewezen. Kandidaten kunnen afgewezen worden voor een bezichtigingsaanvraag of voor een toewijzing. Zie het kader op de volgende pagina voor de factoren die een rol spelen bij de wachtpuntentoebedeling.**

De wachtpunten dienen twee doelen:

### 1. Woningzoekenden die relatief vaak worden afgewezen een 'steuntje' geven

Woningzoekenden worden op de lijsten voor bezichtiging en selectie gerangschikt op basis van hun passendheid (als alles gelijk is wordt de rangorde bepaald door reactiesnelheid). Wachtpunten hebben invloed op deze sortering. Kandidaten met wachtpunten worden hoger op de lijst getoond **ten opzichte van kandidaten met een gelijke passendheid**. Anders gezegd: wachtpunten plaatsen een kandidaat hoger binnen de groep kandidaten die in overige opzichten (inkomen, passendheid qua huishouden) hetzelfde scoort. Is er een woningzoekende met minder wachtpunten maar betere scores op andere zaken, dan komt deze woningzoekende dus alsnog hoger te staan dan iemand die veel wachtpunten verzameld heeft.

Het idee is dat wachtpunten woningzoekenden met een hoge mate van urgentie – die vaak zijn afgewezen voor (passende) woningen – kunnen helpen door (relatief) hogere placering op de lijsten voor bezichtiging en selectie. Hierbij gaat het systeem uit van de gedachte dat de ideale huurder bovenaan de lijsten te vinden is. Het staat makelaars overigens vrij om niet de bovenste kandidaat te kiezen. Wachtpunten kunnen dus geen keuze afdwingen.

Dit steunmechanisme is ook relevant vanuit het oogpunt van gediscrimineerde woningzoekenden. Kandidaten die pas worden afgewezen nadat hun 'profiel' is geopend en hun naam zichtbaar is geworden, krijgen de meeste punten toebedeeld (zowel in de selectiefase als in mindere mate in de beoordelingsfase; zie blauwe kader hieronder). Deze kandidaten krijgen via de wachtpunten dus steun als tegenwicht voor mogelijke discriminatie. Het wachtpuntstelsel moet op deze manier een mate van compensatie bieden voor eventuele discriminatie van woningzoekenden.

Het aantal wachtpunten dat een woningzoekende vergaard heeft wordt tijdens het verhuurproces niet getoond aan de makelaar en de woningzoekende zelf. Dit om stigmatisering te voorkomen. Wel kan de woningzoekende bij Eerlijk te Huur opvragen hoeveel wachtpunten hij of zij verzameld heeft.

De precieze manier waarop wachtpunten meetellen in de huurdersscore, wordt ook niet aan makelaars getoond. In principe is voor de makelaar alleen bekend dát wachtpunten een rol spelen.

## 2. Inzicht bieden in discriminatie

Op basis van de verdeling van wachtpunten wil Eerlijk te Huur na verloop van tijd inzicht bieden in discriminatie. Het systeem kan lijsten uitdraaien met de verdeling van wachtpunten op verschillende schaalniveaus: de makelaar/bemiddelaar, de verhuurder en geografische niveaus.

Wanneer de indruk bestaat dat de meeste wachtpunten op een bepaald niveau zijn toebedeeld aan woningzoekenden met niet-Nederlandse namen, kan dat wijzen op discriminatie. Vervolgens kunnen bijvoorbeeld makelaars worden aangewezen die relatief veel wachtpunten genereren bij woningzoekenden met een niet-Nederlandse naam. Naast inzicht bieden, kunnen de wachtpunten zo helpen bij het aanspreken van individuen die zich schuldig lijken te maken aan discriminatie.

Onderzoek naar discriminatie in de makelaardij vindt nu veelal plaats via mystery mailing en calling. Daarmee kan de bereidheid tot discriminatie aangetoond worden. Het idee van het wachtpuntensysteem is dat niet bereidheid tot discriminatie, maar patronen van daadwerkelijke discriminatie inzichtelijk kunnen worden gemaakt. Een ander verschil met de huidige situatie is dat er geen aparte data over discriminatie verzameld hoeft te worden, maar dat Eerlijk te Huur automatisch dergelijke gegevens genereert.

### Regels toebedeling wachtpunten

De toebedeling van wachtpunten bij een afwijzing vindt plaats op basis van een aantal omstandigheden. Zie figuur 9.

Ten eerste speelt de fase van het verhuurproces waarin de kandidaat zich bevindt een rol. Een afwijzing in de selectiefase levert meer punten op dan een afwijzing in de beoordelingsfase.

Een tweede factor is de vraag of de makelaar het profiel van de kandidaat geopend heeft voordat de kandidaat werd afgewezen. Bij het openen van het profiel wordt de naam zichtbaar terwijl overige informatie al bekend is. Omdat er discriminatie op naam in het spel kan zijn, krijgt een kandidaat aanvullende wachtpunten voor de afwijzing. In de beoordelingsfase krijgt een kandidaat waarvan het profiel geopend is 2x zoveel wachtpunten als een 'on-geopende' kandidaat. In de selectiefase 4x zoveel.

Ten derde speelt de Huurdersscore van de woningzoekende een rol. Wanneer bijvoorbeeld een kandidaat wordt afgewezen voor een bezichtigingsaanvraag terwijl inkomen, huishouden en beschikbaarheid passend zijn, krijgt hij of zij meer punten dan wanneer deze zaken niet passend waren. In de beoordelingsfase is met name het inkomen belangrijk: als dit niet passend is, krijgt een woningzoekende sowieso geen wachtpunten toebedeeld. In de selectiefase geldt hetzelfde voor de KYC-check. Er is een verschil aangebracht in hoe zwaar de verschillende kenmerken meetellen bij het toebedelen van de wachtpunten. De KYC-check en het inkomen tellen relatief zwaar mee, terwijl er voor mate van beschikbaarheid voor bezichtiging relatief weinig wachtpunten toebedeeld kunnen worden. De weging moet onder andere misbruik van het systeem door veel reagerende 'window shoppers' voorkomen.

figuur 9 Puntentelling wachtpunten. Bron: Eerlijk te Huur, 2022.

Punten voor bezichtigingsaanvraag				
			Profiel geopend door makelaar?	
Inkomen	Huishouden	Beschikbaarheid	Ongeopend	Geopend
0,3	0,15	0,05		
Correct	Correct	Correct	0,5	1
Correct	Correct	Incorrect	0,45	0,9
Correct	Incorrect	Correct	0,35	0,7
Incorrect	Correct	Correct	0	0
Correct	Incorrect	Incorrect	0,3	0,6
Incorrect	Correct	Incorrect	0	0
Incorrect	Incorrect	Correct	0	0
Incorrect	Incorrect	Incorrect	0	0

Additionele punten voor selectie				
			Profiel geopend door makelaar?	
KYC	Credit check	Huisdieren	Ongeopend	Geopend
0,6	0,3	0,1		
Correct	Correct	Correct	0,5	2
Correct	Correct	Incorrect	0,45	1,8
Correct	Incorrect	Correct	0,35	1,4
Incorrect	Correct	Correct	0	0
Correct	Incorrect	Incorrect	0,3	1,2
Incorrect	Correct	Incorrect	0	0
Incorrect	Incorrect	Correct	0	0
Incorrect	Incorrect	Incorrect	0	0

## 2.8 Voor-en-na-tabel

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de belangrijkste verschillen in het verhuurproces tussen de huidige praktijk en Eerlijk te Huur.

Huidige situatie	Eerlijk te Huur
<b>0. Inschrijvingsfase</b>	
Direct na inschrijving kan op woningen gereageerd worden (bij Funda, Pararius). Documentatie over identificatie en inkomen wordt op zijn vroegst aangeleverd voor de bezichtiging, vaak erna.	Bij inschrijving moet documentatie over identiteit, inkomen, huishoudenssituatie etc. aangeleverd worden voor het Woonpaspoort voordat een woningzoekende op woningen kan reageren.
Bij iedere makelaar moet documentatie in principe apart worden aangeleverd.	Woonpaspoort moet eenmaal ingevuld worden en kan vervolgens bij iedere deelnemende makelaar ingezet worden.
Woningzoekende kan op woningen reageren voordat er sprake is van geverifieerde documentatie.	Documentatie is geverifieerd nog voordat woningzoekende op woningen kan reageren.
Doorgaans gratis voor woningzoekende.	Woningzoekende betaalt eenmalig €5 voor inschrijving.
Privacy is niet noodzakelijk gegarandeerd als het gaat om het aanleveren of bewaren van data over woningzoekenden. Ook kunnen gegevens verspreid zijn over verschillende makelaarskantoren. Makelaars kunnen inzicht hebben in detailinformatie.	Woonpaspoort bevat mechanismen die privacy moeten waarborgen. Gegevens blijven in het bezit van de woningzoekende en worden vanuit één beveiligd portaal ingelezen. Makelaars krijgen weinig detailinformatie te zien over de huurder, ze zien voornamelijk of de huurder passend is.
<b>1. Wervingsfase</b>	
Aanbod op platforms als Pararius en Funda wordt niet noodzakelijk passend getoond, maar kan gefilterd worden op voorkeuren.	Aanbod wordt passend getoond op basis van informatie uit Woonpaspoort.
<b>2. Beoordelingsfase</b>	
Reageren op woningen is niet noodzakelijk anoniem.	Reageren op woningen is anoniem.
Selectie van kandidaten voor bezichtiging is niet noodzakelijk anoniem.	Kandidaten zijn anoniem tot het moment dat een keuze wordt afgedwongen tussen wel of niet uitnodigen.



Huidige situatie		Eerlijk te Huur
<b>3. Bezichtigingsfase</b>		
Geen verschil tussen huidige situatie en Eerlijk te Huur. Wel gaat Eerlijk te Huur ervanuit dat een bezichtiging in principe altijd plaatsvindt.		
<b>4. Selectiefase</b>		
Interesse aangeven na bezichtiging is niet noodzakelijk anoniem.	Interesse aangeven na bezichtiging is anoniem.	
Makelaar formuleert zelf een oordeel over kandidaten aan de hand van aangeleverde (en geverifieerde) documentatie.	Systeem van Eerlijk te Huur geeft op basis van geverifieerd Woonpaspoort en verscheidene checks een automatisch oordeel op verschillende criteria, resulterend in een Huurdersscore. Makelaar weegt kandidaten op basis van dit gegenereerde oordeel.	
Selectie van kandidaten voor toewijzing niet noodzakelijk anoniem.	Kandidaat anoniem tot het moment dat een keuze wordt afgedwongen tussen wel of niet toewijzen.	
Als verhuurder een kandidaat alsnog weigert, hoeft er in principe geen nieuw verhuurproces te worden opgestart en kan het zijn dat een van de andere kandidaten wordt gekozen.	Als verhuurder een kandidaat alsnog weigert, moet er een nieuw verhuurproces worden opgestart.	
<b>5. Verhuurfase</b>		
Geen verschil tussen huidige situatie en Eerlijk te Huur. Mogelijk gaat Eerlijk te Huur bijhouden of nieuwe huurders zich snel opnieuw aanmelden als woningzoekende en/of woningen na toewijzing snel opnieuw worden aangeboden, om zicht te krijgen op eventuele discriminatie na toewijzing.		
<b>Wachtpunten</b>		
Geen wachtpunten en dus geen steun voor veel afgewezen kandidaten.	Systeem geeft wachtpunten aan afgewezen kandidaten. Hoogte van de gegeven wachtpunten is afhankelijk van de omstandigheden van de afwijzing en de voortgang in het verhuurproces. Wachtpunten beïnvloeden de sortering van kandidaten. Hoe meer wachtpunten, hoe hoger een kandidaat op de lijst komt te staan ten opzichte van andere kandidaten (die in overige opzichten gelijk zijn).	

Huidige situatie	Eerlijk te Huur
<b>Inzicht in discriminatie</b>	
<p>Proces genereert niet automatisch data die inzicht kan leveren in discriminatie. Daarvoor is apart onderzoek nodig. Mystery mailing en calling tonen alleen de bereidheid tot discrimineren aan.</p>	<p>Op basis van patronen in wachtpuntenverdeling kan er uitspraak worden gedaan over mogelijke discriminatie op naam (op het niveau van specifieke makelaars/bemiddelaars, verhuurders en geografische niveaus). Deze gegevens worden automatisch door het systeem gegenereerd en hoeven niet met apart onderzoek vergaard te worden.</p>

### 3 Welke huurders en verhuurders worden bediend?

**Eerlijk te Huur richt zich logischerwijs op de verhuur van woningen via makelaars. Op een deel van de markt vinden verhuurders en huurders elkaar echter 'via via'. De vraag rijst zo- doende welke woningzoekenden en verhuurders door Eerlijk te Huur bediend zullen wor- den. Zijn er bepaalde delen van de verhuurmarkt die buiten het systeem zullen vallen?**

Voor een antwoord op deze vraag interviewden we 10 VBO-verhuurmakelaars over hun doelgroepen: de typen woningzoekenden en verhuurders die gebruikmaken van hun dien- sten. We spraken makelaars uit verschillende delen van het land. 5 waren actief rond grote steden in de Randstad (Amsterdam, Rotterdam en Utrecht), de overige 5 in Woerden, de Utrechtse Heuvelrug, Venlo, Den Bosch en Enschede.

#### Geografische spreiding

De gesproken makelaars schatten in dat **verhuurmakelaardij vooral plaatsvindt in steden**. Toch zijn er ook verhuurmakelaars die zich specialiseren in kleinere Randstedelijke plaatsen als Woerden en Driebergen. Een makelaar actief in Rotterdam ervaart dat het gebied van de verhuurmakelaardij zich uitbreidt, en dat beleggers zich steeds meer richten op omliggende plaatsen als Schiedam en Brielle.

#### Verhuurders

Ruim de helft van de respondenten bedient verschillende typen verhuurders. Hun klanten- bestand is divers en bestaat uit zowel particulieren met een handvol woningen als grotere professionele verhuurders. 'Van twintigers tot gepensioneerden; ondernemers, ZZP'ers, maar ook mensen in loondienst die in woningen beleggen, en mensen die tijdelijk in het bui- tenland wonen; en ook grotere partijen en ontwikkelaars met portefeuille in eigen beheer,' aldus een respondent over zijn praktijk. Van de 10 gesproken makelaars zijn er 3 die zich specifiek op particulieren met een kleine portefeuille richten. 1 makelaar concentreert zich juist op het ontzorgen van grote professionele verhuurders.

#### Woningzoekenden

De woningzoekenden die de verhuurmakelaars bedienen zijn ook divers. Starters lijken de voornaamste doelgroep te zijn en worden door alle respondenten genoemd. In stedelijke lo- caties richten sommige verhuurmakelaars (4) zich ook op expats; een enkele verhuurmake- laar beperkt zich zelfs exclusief tot expats. 2 respondenten noemen specifieke groepen die een tijdelijke oplossing zoeken, bijvoorbeeld mensen die hun woning verkocht hebben, pas geïmmigreerd zijn of in scheiding liggen. 1 respondent actief op de Utrechtse Heuvelrug be- dient ook 'ouderen die gaan 'verzilveren' en hun huis verkopen om in een riant appartement te gaan wonen'. Een makelaar in Venlo noemt tot slot arbeidsmigranten als doelgroep.

#### Woningtypen

In lijn met de algehele diversiteit aan verhuurders en huurders, zien de verhuurmakelaars ook allerlei **typen woningen** voorbijkomen. Vaak gaat het om appartementen in de stad, of gemeubileerde woningen voor expats, maar veel respondenten werken ook (in mindere mate) met eengezinswoningen. Makelaars specialiseren zich soms in bepaalde segmenten:

een respondent in Midden-Nederland concentreert zich bijvoorbeeld op duurdere eengezinswoningen, en een Woerdense makelaar doet ook in dure appartementen voor ouderen. Ook qua prijs loopt het aanbod uiteen: van studio's rond de €800 tot dure woningen.

### Dekking van de verhuurmakelaardij

Wat betreft de 'dekking' van de verhuurmakelaardij kunnen we dus stellen dat die tamelijk breed is. Er zijn verhuurders in alle soorten en maten. Woningzoekenden zijn vaak starters, maar kunnen ook expats, ouderen, arbeidsmigranten of mensen op zoek naar een tijdelijke woonoplossing zijn. Ook het type en de prijs van woningen lopen uiteen.

De grote uitzondering vormen **studenten** – die 9 van de 10 gesproken makelaars niet als doelgroep zien – en daaraan gerelateerd **kamerverhuur**. 8 van de 10 respondenten geeft aan dat kamerverhuur buiten de praktijk valt. Een veelgenoemde reden is dat het voor een verhuurder die kamers wil verhuren niet rendabel is om een makelaar in de arm te nemen, omdat de inkomsten lager zijn en er bijvoorbeeld kosten bij komen kijken voor vergunningen. Een makelaar actief in Utrecht vertelt: *"Onze taak is goed informeren over de regels ten aanzien van kamerverhuur, over welke vergunningen er nodig zijn. (...) Als verhuurders dat allemaal horen, besluiten ze vervolgens vaak om het zelf te doen"*. Een tweede reden die genoemd wordt is dat kamergewijze verhuur vaker via via plaatsvindt, waarbij een vertrekkende bewoner een nieuwe huurder aanlevert. Voor studentenkamers bestaan vaak ook aparte kanalen, aldus een respondent, bijvoorbeeld vanuit onderwijsinstellingen zelf.

De dekking van de verhuurmakelaardij wordt daarnaast enigszins beperkt **door verhuurders die 'het zelf gaan doen'**. Ongeveer de helft van de respondenten herkent dat een klein deel van de verhuurders, na verloop van tijd via een makelaar gewerkt te hebben, zelf de verhuur gaan organiseren. Dergelijke verhuurders zouden dus buiten een systeem als Eerlijk te Huur vallen.

Tot slot wordt de reikwijdte van de verhuurmarkt in het algemeen ingeperkt door de eisen die aan woningzoekenden worden gesteld. Zo is het gebruikelijk om een inkomenseis van drie of vier keer de maandhuur te stellen. Woningzoekenden die hier niet aan voldoen, vallen vanzelfsprekend buiten de boot. Verhuurders kunnen ook nog andere wensen hebben, bijvoorbeeld met betrekking tot de huishoudenssamenstelling, de verwachte huurtermijn (langdurig of juist tijdelijk), de aanwezigheid van huisdieren etc. Aangezien deze wensen uiteenlopen, is het echter niet aannemelijk dat ze structureel bepaalde groepen uitsluiten.

### Conclusie

We kunnen concluderen dat Eerlijk te Huur als platform voor verhuurmakelaardij uiteenlopende typen verhuurders en woningzoekenden zal bedienen. Woningzoekenden zijn starters, expats, ouderen, arbeidsmigranten of mensen op zoek naar een tijdelijke woonoplossing. Dit zijn dus ook groepen met uiteenlopende sociaaleconomische kenmerken. Studenten vormen een groep die mogelijk buiten het systeem valt.

## 4 Wat zijn de te verwachten effecten?

De methodiek van Eerlijk te Huur verschilt van die in de 'nulsituatie' en creëert een ander speelveld voor woningzoekenden en verhuurders. Welke effecten zien we voor beide groepen? Voor woningzoekenden gaat het bijvoorbeeld om effecten op de slaagkans bij het vinden van een woning, discriminatie en privacy. Voor verhuurders is het de vraag welke verandering het systeem betekent voor hun rol en mogelijkheden in het verhuurproces.

In dit evaluerende hoofdstuk leunen we naast onze eigen expertise op de inzichten van experts. We spraken zes respondenten uit verschillende disciplines:

- twee experts op het gebied van discriminatie;
- een expert op het gebied van woonruimteverdeling;
- twee experts op het gebied van bedrijfsethiek en ethiek in de makelaardij;
- een expert op het gebied van de dagelijkse praktijk van de makelaardij.

We nemen het systeem onder de loep langs drie aspecten van Eerlijk te Huur: het Woonpaspoort, het selectieproces en het systeem van wachtpunten. Per aspect belichten we de verwachte effecten van het systeem voor (voor zover relevant) woningzoekenden en verhuurders. In paragraaf 4.4 gaan we in op de verwachte effectiviteit tegen discriminatie van het systeem in brede zin. In paragraaf 4.5 sommen we de belangrijkste bevindingen op.

### 4.1 Het Woonpaspoort

**Het invullen van het Woonpaspoort tijdens de inschrijvingsfase is een vereiste om als woningzoekende gebruik te mogen maken van Eerlijk te Huur. Met het paspoort kan een woningzoekende op advertenties van verschillende makelaars reageren, zonder steeds opnieuw documentatie te moeten aanleveren. Het Woonpaspoort bevat diverse persoonsgegevens die worden gevalideerd via Qii. Daarnaast vinden er in de inschrijvingsfase checks op de achtergrond plaats.**

Het is positief dat er sprake is van een **eenduidige persoonsgegevenscheck**, in plaats van dat een woningzoekende bij verschillende makelaarskantoren op verschillende manieren gegevens aan moet leveren. Dat betekent minder werk voor de woningzoekende en minder willekeur. Ook betekent het mogelijk beter gegarandeerde privacy, als in de praktijk makelaarskantoren niet goed omgaan met persoonsgegevens. Een van de experts op het gebied van ethiek benoemt wel dat een zorgvuldige omgang met gegevens (in lijn met de AVG) in feite al de norm zou moeten zijn, of het nu gaat om Eerlijk te Huur of een individueel makelaarskantoor. Al met al is het Woonpaspoort in ieder geval een verbetering te noemen ten opzichte van de nulsituatie, al vraagt de veiligheid van de opgeslagen gegevens volgens de experts een continue aandacht en is het wenselijk de geregistreerde gegevens tot het hoogst noodzakelijke te beperken.

Documentatie voor het Woonpaspoort wordt via beveiligde kanalen aangeleverd en blijft in het bezit van de woningzoekende, om **veiligheid van de gegevens** te garanderen. Met de persoonlijke informatie worden scores gegenereerd op de selectiecriteria die tijdens het verhuurproces gebruikt worden. Dat betekent dat er tijdens het verhuurproces dus (binaire) scores wat betreft bijvoorbeeld kredietwaardigheid bewaard worden. Ook is de naam van de woningzoekende in ieder geval voor Eerlijk te Huur bekend.

Experts waarschuwen daarnaast voor de **reikwijdte van de checks**, bijvoorbeeld wat betreft de **toetsen ten behoeve van de WWFT**. Hoewel deze alleen verplicht zijn voor woningen met een huurprijs vanaf €10.000 per maand, worden de checks op alle woningen uitgevoerd omdat Eerlijk te Huur ze als zinvol beschouwd voor het krijgen van een indruk van de woningzoekende. Een expert stelt: ‘Deze screening gaat te ver. ... Gebeurt [het ophalen van informatie] in de geest van de wet – voorkomen terrorisme en witwassen – als je iedereen screent? ... De huurprijs van €10.000 is er niets voor niets. Dienstverleners vinden het vaak niet eens fijn om de WWFT te moeten gebruiken: het kost geld.’ Volgens deze expert vormt dit ook een risico in de beeldvorming naar buiten toe: ‘Je legt informatie bij de makelaar die daar niet hoort. Hoe ziet de buitenwereld dit?’ Dit zou woningzoekenden kunnen afschrikken om gebruik te maken van Eerlijk te Huur.

Een expert op het gebied van discriminatie waarschuwt dat de uitgebreide screening **onbedoeld kan leiden tot discriminatie**. ‘Het probleem is hier systematische discriminatie, of cumulatieve discriminatie: discriminatie op de woningmarkt volgt uit discriminatie op de arbeidsmarkt, wat volgt uit discriminatie in andere zaken als onderwijs, et cetera.’ De checks op de achtergrond zijn zaken waar een woningzoekende geen invloed op heeft, stelt de expert, maar die alles tezamen kunnen leiden tot het uitsluiten van bepaalde groepen die om uiteenlopende redenen al een minder goede kans op een woning hebben. Huishoudens met bepaalde sociaaleconomische kenmerken – of een opeenstapeling van sociaaleconomische kenmerken die weinig gewaardeerd worden in het selectiesysteem – kunnen zo te maken krijgen met structurele achterstelling in het systeem.

Hier staat tegenover dat er ook in de nulsituatie sprake is van systematische discriminatie. Een objectief verhuursysteem biedt in dat opzicht een verbetering. Experts zijn dan ook positief over de bijdrage die Eerlijk te Huur levert aan het tegengaan van discriminatie op de woningmarkt (zie verder in dit hoofdstuk). Tegelijk plaatsen ze de waarschuwing dat Eerlijk te Huur niet ontkomt aan de problematiek van systematische discriminatie.

Wat betreft de effecten van het Woonpaspoort voor **woningzoekenden** kunnen we concluderen dat het het zoeken naar een woning vermoedelijk soepeler maakt. Ten opzichte van de nulsituatie biedt het Woonpaspoort een verbetering op gebied van privacy en veiligheid van gegevens. Tegelijk geven experts ook hun waarschuwingen af wat betreft privacy, gegevensveiligheid en discriminatie.

Voor de **verhuurder** biedt het Woonpaspoort de verzekering dat de woningzoekende grondig gescreend is. Het is ook aannemelijk dat ondermijnende personen, die anders actief zouden kunnen zijn bij verschillende makelaarskantoren, met het Woonpaspoort effectief geweerd kunnen worden uit het hele systeem.

Daarnaast zorgt het Woonpaspoort waarschijnlijk voor een snellere doorlooptijd van het verhuurproces, omdat de woningzoekende niet steeds opnieuw documentatie hoeft aan te leveren. Daarmee is ook het risico dat er later in het proces vertraging optreedt door problemen met documenten kleiner. De snellere doorlooptijd betekent vervolgens minder huurderiving voor de verhuurder.

## 4.2 Het selectieproces

**In deze paragraaf belichten we verschillende aspecten van het selectieproces die effect hebben voor de kansen van woningzoekenden en de positie van verhuurders.**

### 4.2.1 Passend aanbod tijdens de wervingsfase

In de wervingsfase is het voornaamste verschil tussen Eerlijk te Huur en de nulsituatie dat het aanbod 'passend' wordt getoond aan de hand van informatie over inkomen en woonwensen uit het Woonpaspoort. Het staat woningzoekenden overigens vrij om ook op 'niet passend aanbod' te reageren.

De woningzoekende krijgt hiermee een 'hulpje' bij het zoeken. Dit kan het zoeken sneller en gemakkelijker maken en verkleint het risico op afwijzingen. Wel geldt dat op de website duidelijk moet zijn dat er een filter aanstaat. Vanuit de corporatiesector is bekend dat anders snel het beeld kan ontstaan dat het aanbod nihil is.

Gesproken experts wijzen er verder op dat Eerlijk te Huur bij het passend aanbod nu nog geen rekening houdt met toegankelijke woningen voor woningzoekenden met een beperking. Het is voorstelbaar dat dit ook een criterium zou kunnen zijn voor het filter.

Als de sortering van het aanbod ervoor zorgt dat met name 'passende' kandidaten op een advertentie reageren, kan het daarnaast leiden tot een efficiënter verhuurproces ten opzichte van de nulsituatie.

### 4.2.2 Bezichtiging verplicht

Op dit moment gaat Eerlijk te Huur ervan uit dat er bij ieder verhuurproces een bezichtiging plaatsvindt. Dit zal voor sommige woningzoekenden echter nadelig zijn, bijvoorbeeld woningzoekenden die vanuit het buitenland willen zoeken, of geen probleem hebben met het blind huren van een woning. Niet elke woningzoekende heeft een werkgever die de bezichtiging in zijn plaats wil bijwonen, of kan zich een aanhuurmakelaar veroorloven. Zulke zaken zijn bereikbaar voor goedbetaalde expats, maar zoals we in hoofdstuk 3 zagen maken uiteenlopende groepen woningzoekenden gebruik van de verhuurmakelaardij. Wanneer een bezichtiging een vast onderdeel is van ieder verhuurproces, zal dat dus nadelig uitpakken voor sommige groepen woningzoekenden. Geen of een beperkte beschikbaarheid voor bezichtigingen resulteert bovendien in minder wachtpunten bij een afwijzing, wat deze groepen extra benadeelt.

Voor de verhuurder is het wel aangenaam te weten dat iedere kandidaat de woning heeft bezichtigd. Zo is de kans kleiner dat een gekozen kandidaat op het laatste moment afzegt omdat de woning niet aan zijn of haar wensen voldoet.

### 4.2.3 De woningzoekende anoniem?

Het is positief dat de woningzoekende (grotendeels) anoniem blijft gedurende het proces, want dit minimaliseert discriminatie op basis van naam. Gesproken experts zijn daarnaast positief over de dubbele anonimisering, waarbij woningzoekenden voor en na de bezichtiging een andere gebruikerscode krijgen toegewezen.

Experts geven op dit vlak ook waarschuwingen. Omdat er voor de selectiefase een bezichtiging heeft plaatsgevonden, zijn de woningzoekenden toch in beeld gekomen bij de makelaar. Experts stellen dat er vervolgens met enig denkwerk achter te komen is welke gebruikers-

code bij welke woningzoekende hoort, omdat bepaalde informatie wel bekend is: huishoudensomvang en woonplaats bijvoorbeeld. Een expert stelt: 'Je kunt na de bezichtiging gokken wie wie is: stel dat er één Groninger of één gezin was. Mensen kunnen weliswaar niet die gebruikerscodes vergelijken, maar toch dat soort koppelingen gaan maken. Als je regels verandert, zie je dat het gedrag zich aanpast.' Met andere woorden: als er makelaars zijn die om een of andere reden willen discrimineren, kunnen zij via deze 'gaten' dusdanig te werk gaan dat ze daar ondanks de anonimisering in slagen.

Hier staat tegenover dat Eerlijk te Huur gedetailleerd inzicht heeft in hoe de selectieprocessen verlopen. Als makelaars niet handelen zoals het systeem dat bedoelt, kunnen zij achteraf op de vingers getikt worden. De beschreven 'gaten' in het systeem bestaan, maar dat betekent niet dat makelaars ze probleemloos kunnen benutten.

Een expert waarschuwt wel dat ze kunnen leiden tot het lekken van persoonlijke informatie. 'Je kunt de informatie ook de andere kant op koppelen: kijk die ene Groninger, of die ene alleenstaande: die heeft een slechte kredietwaardigheid.'

#### 4.2.4 Selectiecriteria

De makelaar selecteert een woningzoekende op basis van een aantal criteria, waaronder inkomen, huishoudensgrootte, woonplaats, beschikbaarheid voor bezichtiging en criteria die voortkomen uit de achtergrondchecks.

##### Huurdersscore

Experts verwachten dat de Huurdersscore willekeur vermindert, omdat het zorgt voor een sortering van kandidaten op basis van hun passendheid bij de eisen van de verhuurder.

##### Woonplaats

Momenteel wordt de woonplaats getoond bij de selectie. Echter is ook woonplaats een potentiële discriminatiegrond. Woonplaats kan een criterium van betekenis zijn bij de selectie, bijvoorbeeld in het geval van voorrang bij lokale binding vanwege gemeentelijke regelgeving. In dat geval heeft het de voorkeur om enkel een melding 'woonplaats voldoet/voldoet niet' te geven. Echter kan dit discriminatie op woonplaats niet helemaal voorkomen. Met zo'n melding heeft de makelaar immers nog steeds inzicht in wie er wel of niet uit een bepaalde (lokale) woonplaats komt. Het opnemen van woonplaats als criterium bij de selectie draagt dus het risico van discriminatie in zich.

##### Huishoudenssamenstelling

Tijdens het selectieproces wordt onder meer de huishoudenssamenstelling beoordeeld, aan de hand van de voorkeuren van de verhuurder. Experts vragen zich af of het leunen op verhuurdersvoorkeuren niet leidt tot willekeur. Een expert stelt: 'De huishoudensgrootte zou je transparanter mee kunnen nemen, door het vanaf het begin hard en objectief te maken. Stel vooraf met de verhuurder vast welke objectieve criteria er gelden zodat er later geen discussie is.' Andere experts stellen dat een standaardnorm – bijvoorbeeld een bezettingsnorm zoals die gebruikelijk is in de sociale huur – een logischer criterium is dan de voorkeuren van de verhuurder, en tot objectievere selectie leidt. Dit laatste zou wel betekenen dat de verhuurder minder te bepalen heeft bij de selectie van woningzoekenden dan in de huidige situatie het geval is.



### Vastleggen criteria of afstemmen met verhuurder?

De criteria die in het selectieproces worden gehanteerd zijn vastgelegd door Eerlijk te Huur. Een expert vraagt zich echter af of er tijdens de bezichtiging of in de contractfase geen ‘aanvullende factoren’ naar boven zouden kunnen komen. ‘Als een verhuurder bij het tekenen van het contract begint over bijvoorbeeld roken, huisdieren, et cetera, dan kan dat voor intransparantie zorgen bij de woningzoekende.’ Om dit te voorkomen, stelt de expert het volgende: ‘Formuleer vooraf met de verhuurder objectieve selectiecriteria. Duidelijkheid vanaf het begin is beter. Nu staat de deur open voor gedoe in de contractfase.’ Ook voor de verhuurder is zulke afstemming fijn, stelt de expert.

Volgens dezelfde expert grijpt de methodiek van Eerlijk te Huur sterk in op de vrijheid van de verhuurder. ‘Ik vind dat je als verhuurder criteria moet kunnen stellen die passen bij je persoonlijkheid en bij je woning. In dit systeem is gekozen voor één lijn in de criteria.’

Hier wordt gehint op een mate van maatwerk. Men kan zich voorstellen dat dit de vorm aanneemt van een afstemming vooraf met de verhuurder over (extra) criteria voor de selectie. Het is echter de vraag of zulk maatwerk geen risico zou vormen voor de belofte van objectiviteit. Dit nog afgezien van de praktische vraag hoe dergelijk maatwerk een plek zou moeten krijgen in een geautomatiseerd systeem.

#### 4.2.5 Nieuw verhuurproces bij andere keuze verhuurder

Nadat een woning is toegewezen, kan de makelaar niet terug naar het kandidatenoverzicht om alsnog een andere woningzoekende te kiezen. Als een verhuurder toch een andere huurder wil, moet er van voren af aan een nieuw verhuurproces worden opgestart.

Een expert stelt dat dit het verhuurproces voor de verhuurder inefficiënt maakt. ‘Wat als er een fout is gemaakt? Het is dus kostbaarder voor verhuurder en makelaar om dit systeem te gebruiken ten opzichte van de nulsituatie.’ Ook is het volgens de expert ‘tijdrovender voor de woningzoekende, die een eind is gekomen, maar geen tweede keus kan worden.’

In het licht van discriminatie kan deze inefficiëntie als een voordeel worden gezien. Het moeten opstarten van een nieuw verhuurproces (en de bijbehorende huurderoving) maakt het immers minder verleidelijk om een kandidaat ‘na’ Eerlijk te Huur alsnog af te wijzen.

### 4.3 Wachtpunten

**Eerlijk te Huur geeft wachtpunten aan kandidaten die worden afgewezen. Enerzijds om kandidaten die vaak worden afgewezen een ‘steuntje in de rug’ te geven, anderzijds om discriminatie inzichtelijk te maken. Het aantal punten dat wordt toebedeeld hangt af van de fase in het proces, de scores van de woningzoekenden op de selectiecriteria en of het profiel van de woningzoekende geopend is of niet.**

De gesproken experts noemen het wachtpuntenstelsel sympathiek en inventief. Tegelijk plaatsen zij enkele kanttekeningen. De manier waarop punten worden toebedeeld, afhankelijk van de kenmerken van de woningzoekende, wordt als sterk **normatief** gezien. Ook zit er volgens experts een element van **ongelijkheid** in de wachtpuntenverdeling. ‘Als je veel wordt afgewezen en onderaan de [sociale] ladder staat, lossen wachtpunten je probleem niet op,’ aldus een expert. Zo telt de passendheid van het inkomen relatief zwaar mee in de puntenverdeling, wat betekent dat een huishouden met een laag inkomen structureel minder punten zal ontvangen. Experts waarschuwen ook dat bepaalde huishoudenssamenstel-

lingen, bijvoorbeeld grote gezinnen, mogelijk minder in trek zijn bij verhuurders. Als een gezin met veel kinderen in de praktijk vaak niet ‘passend’ is, betekent dat ook telkens minder wachtpunten bij een afwijzing. Hier past opnieuw de waarschuwing voor systematisch discriminatie: huishoudens die sowieso al minder makkelijk aan een woning komen, worden in het wachtpuntenstelsel ook benadeeld.

Experts waarschuwen daarnaast voor **perverse prikkels om punten te verzamelen**: een huishouden kan veel reageren om punten te sparen. Dat is overigens gemakkelijker voor iemand met relatief goede scores (bijvoorbeeld een hoog inkomen), want die leveren meer punten op. Anderzijds wijzen experts op het risico van minder wachtpunten voor mensen die **weinig tijd hebben** om te reageren.

Eerlijk te Huur is van plan om de wachtpunten van iedere woningzoekende niet te tonen aan de makelaar, om **stigmatisering** te voorkomen. Experts wijzen erop dat dit niet genoeg is: ‘Als je als makelaar weet hoe het systeem werkt, is er een prikkel om de bovenste van gelijke kandidaten niet te kiezen, want die is het vaakst afgewezen. Zelfs al zijn de wachtpunten niet openbaar te zien, op die manier werken ze wel stigmatiserend.’ Vanaf de rangorde van kandidaten kan ook weer de koppeling gemaakt worden met kennis opgedaan bij de bezichtiging: er was één gezin uit Groningen en dat staat bovenaan, zou het vaak zijn afgewezen?

Wachtpunten plaatsen een kandidaat hoger op de lijst, maar kunnen geen keuze afdwingen. Daarmee vormen de wachtpunten **geen ‘hard’ rangordecriterium**, zoals bijvoorbeeld wel geldt voor inschrijfduur in de corporatiesector. Eerlijk te Huur gaat ervanuit uit dat de makelaar in principe de bovenste kandidaat kiest, maar de makelaar is hiertoe niet verplicht. Het genoemde punt van de ‘stigmatisering van de bovenste kandidaat’ kan een reden zijn om een andere keuze te maken, maar allerlei willekeurige voorkeuren van de makelaar kunnen een rol spelen. In het geval er drie kandidaten zijn met dezelfde huurdersscore kan de makelaar om wat voor reden dan ook ervoor kiezen om niet de bovenste te nemen. In dit voorbeeld zijn alle drie de keuzes tegenover de verhuurder verdedigbaar: ze hebben misschien niet evenveel wachtpunten, maar wat de verhuurder betreft alle drie een goede score. Het is dus de vraag in hoeverre wachtpunten een betrouwbaar en effectief middel vormen om vaak afgewezen woningzoekenden een ‘steuntje in de rug’ te geven.

#### 4.4 Effectiviteit tegen discriminatie

**In hoeverre verwachten we dat Eerlijk te Huur de kans op discriminatie verkleint, en daarmee de slaagkansen van bepaalde groepen die nu gediscrimineerd worden verhoogd?**

Experts zien het systeem als een **verbetering ten opzichte van de huidige situatie**. In de nul-situatie is het verhuurproces over het algemeen niet anoniem en is er sprake van direct contact tussen woningzoekende en makelaar en/of verhuurder. Daarbij kunnen willekeur, gunning vanuit de makelaar, sociale vaardigheden van de woningzoekende etc. een rol spelen. Die elementen worden in het systeem (deels) gedekt, en het is de verwachting dat dit de kans op discriminatie verkleint.<sup>6</sup> Discriminatie op naam – waarbij naam dient als proxy voor etniciteit, geslacht, seksuele voorkeur (in het geval van twee namen) et cetera – wordt sterk bemoeilijkt.

<sup>6</sup> Overigens stellen twee experts dat direct contact tussen woningzoekende en makelaar/verhuurder – en de mogelijkheid van het hebben van een klik – voor kwetsbare groepen juist een doorslaggevende factor kan zijn in de zoektocht naar een woning.

Sommige experts waarschuwen dat onderdelen van het systeem (de inschrijvingsvereisten, selectiecriteria, huurdersscore en wachtpuntenverdeling) zelf het **risico van discriminatie** in zich dragen. Zoals ook hierboven beschreven, kunnen huishoudens met bepaalde sociaal-economische kenmerken – of een opeenstapeling van sociaaleconomische kenmerken die weinig gewaardeerd worden in het systeem – te maken krijgen met structurele achterstelling in het systeem. ‘Het zou interessant zijn om een pilot te zien,’ aldus een expert. ‘Ik denk dat het resultaat van de pilot zou zijn dat er al in het begin veel meer Nederlandse namen verschijnen dan buitenlandse.’

Hierbij past tegelijk de kanttekening dat in de nulsituatie ook sprake is van systematische discriminatie. Daarmee vergeleken biedt Eerlijk te Huur vermoedelijk een verbetering. **Kandidaten met goede scores op de selectiecriteria en met een niet-Nederlandse naam, zullen naar verwachting hogere slaagkansen hebben dan in de nulsituatie.** Hun slaagkans zal naar verwachting min of meer gelijk worden aan die van kandidaten met een Nederlandse naam en een vergelijkbaar inkomen, huishoudenssamenstelling etc. omdat het systeem minder kans biedt voor onderscheid op naam.

Discriminatie is mogelijk door bepaalde barrières te omzeilen – zoals beschreven in 4.2.3 – maar omdat selectieprocessen in detail worden bijgehouden, kunnen makelaars daarvoor op de vingers worden getikt. Makelaars zullen hierdoor vermoedelijk minder geneigd zijn om discriminatoire keuzes te maken.

In het laten zien van de namen van woningzoekenden aan makelaars op twee ‘confrontatiemomenten’ zien experts daarnaast niet alleen een mogelijkheid voor het inzichtelijk maken van discriminatie. Respondenten wijzen erop dat dit **lerend vermogen** heeft, ‘het houdt de makelaar een spiegel voor’. Volgens sommige experts kan dit element nog verder worden doorgetrokken, door gedurende het verhuurproces informatie te tonen over discriminatie en wetgeving rond discriminatie. Dit kan de bereidheid van makelaars om te discrimineren (verder) verkleinen.

In het kader van discriminatie is een effect voor **verhuurders** dat zij kunnen stellen met Eerlijk te Huur een **eerlijk en objectief** verhuurproces te hebben doorlopen. Voor verhuurders met kwade bedoelingen is het tegelijk **lastiger om een makelaar voor zich te laten discrimineren**.

#### 4.5 Belangrijkste bevindingen

- Het **Woonpaspoort** betekent minder werk voor de woningzoekende, minder willekeur en in veel gevallen een beter gegarandeerde privacy. Wel vraagt de veiligheid van de opgeslagen gegevens volgens gesproken experts een continue aandacht en is het wenselijk de geregistreerde gegevens tot het hoogst noodzakelijke te beperken. Voor de verhuurder biedt het Woonpaspoort een grondige screening en waarschijnlijk een snellere doorlooptijd.
- De verplichte **bezichtiging** kan een probleem vormen voor sommige woningzoekenden. Voor de verhuurder is het vermoedelijk wel aangenaam.
- Experts zijn positief over de **dubbele anonimisering** in het selectieproces. Wel past de waarschuwing dat er met enig denkwerk achter te komen is welke gebruikerscode bij welke woningzoekende hoort. Hier staat tegenover dat Eerlijk te Huur gedetailleerd inzicht heeft in hoe de selectieprocessen verlopen. Als makelaars niet handelen zoals het systeem dat bedoelt, kunnen zij achteraf **op de vingers getikt worden**. De beschreven ‘gaten’ in het systeem bestaan, maar dat betekent niet dat makelaars ze probleemloos kunnen benutten.

- Experts verwachten dat de **Huurdersscore** willekeur vermindert.
- Er is een risico op discriminatie bij het hanteren van **woonplaats** als selectiecriteria.
- Experts waarschuwen dat **wachtpunten** bestaande ongelijkheden kunnen versterken. Ze bevatten daarnaast een risico op stigmatisering. Ook vormen de wachtpunten geen hard rangordecriterium. Het is dus de vraag in hoeverre wachtpunten een betrouwbaar en effectief middel vormen om vaak afgewezen woningzoekenden een 'steuntje in de rug' te geven.
- De systematiek van Eerlijk te Huur zal naar verwachting leiden **tot minder discriminatie in de verhuurmakelaardij ten opzichte van de nulsituatie**. Kandidaten met goede scores op de selectiecriteria en met een niet-Nederlandse naam, zullen naar verwachting hogere slaagkansen hebben dan in de nulsituatie. Hun slaagkans zal naar verwachting min of meer gelijk worden aan die van kandidaten met een Nederlandse naam en een vergelijkbaar inkomen, huishoudenssamenstelling etc. omdat het systeem minder kans biedt voor onderscheid op naam.
- Experts geven aan dat het **lerend vermogen** van Eerlijk te Huur nog verder kan worden doorgetrokken, door gedurende het verhuurproces informatie te tonen over discriminatie en wetgeving rond discriminatie. Dit kan de bereidheid van makelaars om te discrimineren (verder) verkleinen.
- **Verhuurders** kunnen stellen met Eerlijk te Huur een objectief en eerlijk proces te hebben doorlopen. Het is lastiger om een makelaar voor zich te laten discrimineren.

## 5 Hoe beoordelen experts het plan?

### 5.1 Tuchtrect en de toepassing van discriminatie-informatie

Eerlijk te Huur is één van de pijlers van een breder plan. Andere onderdelen zijn organisatie van de makelaarsbranche, een gedeelde deontologie en een tuchtrectstelsel. Het is de bedoeling om Eerlijk te Huur te verbinden aan dit tuchtrect. Bevindingen over discriminatie tijdens het verhuurproces zouden vanuit het tuchtrect kunnen leiden tot repercussies voor makelaars. Voor perspectief op dit aspect van Eerlijk te Huur spraken we een expert op het gebied van tuchtrect.

De gesproken expert vraagt zich allereerst af hoe de **informatie uit het systeem** door de tuchtraad worden gebruikt. Met andere woorden: op welke manier kan de informatie over discriminatie leiden tot een zaak? De respondent geeft aan dat tuchtcolleges over het algemeen zelf geen onderzoek doen. 'Dat zou kunnen, maar dan wordt de tuchtraad zelf een soort aanklager'.

Gangbaarder is dat een tuchtcollege **handelt op basis van een klacht**. Daarbij is de vraag op basis waarvan een klager zijn klacht moet onderbouwen. In hoeverre is de data over verhuurprocessen beschikbaar vanuit Eerlijk te Huur? Welke info wil je wel of niet delen? De expert waarschuwt dat het gaat om gevoelige informatie: een discriminatie-aanklacht is zwaar. 'Je wil niet dat het systeem gebruikt wordt om concurrenten uit te schakelen.'

De expert suggereert het **inschakelen van een derde partij**. Dit is gangbaar in de bancaire sector. 'Daar dient een cliënt een klacht in bij een persoon, die vervolgens gaat kijken en eventueel een klacht indient bij het tuchtcollege.' Deze derde partij zou namens de klager de data van Eerlijk te Huur analyseren. Het is voorstelbaar dat Eerlijk te Huur zelf deze rol op zich zou kunnen nemen.

De gesproken expert vraagt zich verder af **wanneer** er, op basis van de data van Eerlijk te Huur, gesproken kan worden van **discriminatie**. Wat is de drempel om te spreken van een patroon? De expert stelt ook voor om een 'mystery visitor' te sturen die vermoedens van discriminatoir gedrag (op basis van de data) kan bevestigen. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een mystery call, zoals nu ook gebruikelijk in discriminatie-onderzoek, waarbij een acteur zich voordoet als een verhuurder met een discriminatoir verzoek.

Tuchtrect wordt traditioneel gebruikt om te straffen, maar kan ook een **'constructieve' functie** hebben, aldus de expert. Makelaars die zich schuldig maken aan discriminatie in het systeem, zouden voorwaardelijke maatregelen opgelegd kunnen krijgen. 'Als ik nu een tuchtrectstelsel zou oprichten zou ik dat zo doen.'

De kracht van het tuchtrect is tot slot afhankelijk van de **dekkingsgraad** ervan. Het organiseren van de branche is dus ook belangrijk in de context van effectief tuchtrect.

## 5.2 'Na' Eerlijk te Huur: bijhouden aanmeldingen en onderzoek met discriminatiedata

Eerlijk te Huur overweegt om bij te houden in hoeverre nieuwe huurders zich al snel weer aanmelden als woningzoekende, of pas verhuurde woningen snel opnieuw worden aangeboden. Daarnaast wil Eerlijk te Huur registraties uit het systeem inzetten om discriminatie inzichtelijk te maken. We vroegen experts op het gebied van bedrijfsethiek en (discriminatie-)onderzoek naar hun mening over deze voornemens.

Het is positief dat Eerlijk te Huur **verantwoordelijkheid** neemt voor het proces 'na' het systeem, aldus de meeste experts. Eén expert is kritischer: 'Achteraf bijhouden of mensen of woningen zich weer aanmelden, zou ik niet doen. Ben huiverig voor het onderzoek. Je hebt zo snel een verkeerd beeld van discriminatie. En onbewuste discriminatie haal je er niet uit. Moet je heel voorzichtig mee zijn.'

Ook over het voornemen inzicht te bieden in discriminatie lopen de meningen van experts uiteen. Experts benadrukken de **voordelen ten opzichte van bestaande onderzoeksmethoden**: 'Het is interessante data, want je kunt specifieke makelaars en verhuurder aanwijzen. Mystery mailing en calling was in dat opzicht altijd anoniem.' Eén expert is kritischer en vreest dat de gegevens **geen zuiver beeld** opleveren: 'Er is een risico om makelaars te stigmatiseren, als discriminerend neer te zetten. Dat je iemand wegklikt kan je eigen wens zijn of die van de verhuurder. Je weet niet wiens keus het is.' Ook ziet de expert een **belangenconflict**: 'Als een universiteit zo'n onderzoek doet, heeft die geen ander [commercieel] belang. In dat geval moet je ook toestemming geven om onderzoeksobject te zijn.'

De expert wijst tot slot op het **afschrikwekkende effect** dat het bijhouden van discriminatiedata kan hebben op makelaars: 'Je verzamelt zoveel info over makelaars, dat is een afbreukrisico. Stel dat je als makelaar per ongeluk op de rode knop drukt? Je levert verdacht makende informatie over jezelf. Ik zou er niet aan meewerken.' Daar staat tegenover dat een dergelijk afschrikwekkend effect ook een voordeel kan zijn.

## 6 Hoe beoordelen gemeenten het plan?

**RIGO is in gesprek gegaan met de gemeente Rotterdam en de gemeente Arnhem over Eerlijk te Huur. Hoe beoordelen zij het plan? In hoeverre zien zij aansluiting op bestaande of toekomstige regelgeving?**

### **Toepassingen voor Eerlijk te Huur**

Hoewel Eerlijk te Huur primair is ontworpen als oplossing voor discriminatie op de verhuurmarkt, zien gemeenten ook andere toepassingen voor het systeem. Zo zet de gemeente Rotterdam het systeem vanaf september 2022 in voor een pilot met de voorrangsregeling uit de Rotterdamwet (art. 9 Wbmgp) in een specifieke wijk. Eerlijk te Huur fungeert hier voornamelijk als aanbodsysteem voor particuliere huur dat de voorrang voor bepaalde woningzoekenden kan faciliteren. Het bestrijden van discriminatie is wat betreft de pilot bijvangst, geen hoofdzaak. Ook in algemene zin zien de gesproken ambtenaren geen urgentie om het systeem breed in te zetten ter voorkoming van discriminatie op de woningmarkt. Wel ziet de gemeente Rotterdam mogelijkheden voor het aanbieden van standplaatsen voor woonwagens via Eerlijk te Huur.

De gemeente Arnhem heeft nog geen concrete plannen om Eerlijk te Huur toe te passen. Als dat wel gebeurt, zal dat volgens de gesproken ambtenaar de vorm krijgen van een gemeentebrede pilot. De gemeente Arnhem denkt wat betreft toepassingen voornamelijk aan de bestrijding van discriminatie. Daarnaast onderzoekt de gemeente momenteel de mogelijkheden voor een vergunningstelsel voor verhuurders. Daarin zou Eerlijk te Huur een rol kunnen spelen. Tot slot ziet de gesproken ambtenaar mogelijkheden voor het aanbieden van particuliere huurwoningen aan bijzondere doelgroepen, die nu alleen in de corporatiesector worden gehuisvest.

### **Maatwerk bij rangordebepaling en wachtpunten?**

Over de rangordebepaling in het systeem hebben de gemeenten hun eigen ideeën. De gemeente Rotterdam stelt dat het gebrek aan 'harde' rangordebepaling de reden is dat ze eerst met een pilot wil starten. De gesproken ambtenaren stellen zich een rangorde voor met in de basis de objectieve criteria uit het systeem, gevolgd door de voorrang binnen de Rotterdamwet (art. 9 Wbmgp) en vervolgens reactiedatum (wie het eerst komt wie het eerst maalt).

De gemeente Arnhem vraagt zich af welke ruimte voor maatwerk Eerlijk te Huur kan bieden als het gaat om de wachtpuntenverdeling. In het systeem zit volgens de gesproken ambtenaar een 'bepaalde bias', bijvoorbeeld in het verschillende gewicht dat in de wachtpuntenverdeling wordt gegeven aan verschillende factoren (inkomen, huishoudenssamenstelling, et cetera). 'Het is belangrijk dat de conclusies daarachter met de gemeente gedeeld worden, of dat de gemeente mee kan kijken met de wachtpuntenverdeling. ... En wat als we zeggen: we willen een ander wachtpuntensysteem, of helemaal geen wachtpuntensysteem, is dat dan mogelijk? Staan criteria vast of is er over te praten?'

### **Samenwerking met een commerciële partij**

Beide gemeenten zien een uitdaging in de omstandigheid dat Eerlijk te Huur een commercieel product is afkomstig van een private partij. Ten eerste als het gaat om de acceptatie in

de sector. 'Als je 1 platform instelt dwing je makelaars en verhuurders om eraan deel te nemen. Kan dat zomaar met een privaat platform? Hoe borgen Eerlijk te Huur en VBO dat mensen niet zeggen: ik moet per se bij partij X voor bedrag X afnemen en er is geen andere optie?' aldus de gesproken ambtenaar van de gemeente Arnhem. De gemeente Rotterdam wijst erop dat het goed is dat de markt zelf met een oplossing komt, maar dat je met de keuze voor een bepaald platform andere partijen uitsluit.

VBO vertegenwoordigt geen meerderheid van de makelaardij en is ook niet de grootste brancheorganisatie. Dit laatste is volgens de gemeente Arnhem in principe geen probleem. In de praktijk ziet de gemeente Arnhem bovendien dat lokale partijen geïnteresseerd zouden zijn in een systeem als Eerlijk te Huur.

De gemeente Arnhem merkt tot slot op dat het vastleggen van een woonruimteverdeelsysteem een bevoegdheid van de gemeenteraad zou zijn. Dat betekent dat raadsvergaderingen waarin vertrouwelijke details van het systeem aan bod komen, op te vragen zouden zijn via de Wet open overheid (het voormalige 'wobben'). 'Is dat een bedrijfsrisico voor VBO en Eerlijk Bieden?'

#### **Kan een gemeente voorschrijven dat woonruimte via Eerlijk te Huur moet worden aangeboden?**

In de sociale huur is het usance dat een gemeente in haar huisvestingsverordening niet met naam en toenaam een toewijzingssysteem voorschrijft, maar bepaalt dat corporaties hun woonruimte via 'een aanbodinstrument' dienen aan te bieden. De manier waarop dit aanbieden vorm krijgt is vervolgens aan de corporaties zelf. Desgevraagd geeft het Ministerie van BZK echter aan dat een gemeente wel degelijk een specifiek toewijzingssysteem mag voorschrijven in haar huisvestingsverordening. Eerlijk te Huur zou dus als zodanig kunnen worden opgenomen in een huisvestingsverordening als toewijzingssysteem voor de particuliere huur. Wel geldt dat in de sociale huur de keuze voor het systeem over wordt gelaten aan de woningcorporaties en het de corporaties zijn die hiervoor een passende partij selecteren. Ook de kosten worden over het algemeen door de corporaties gedragen. Het voorschrijven van een specifiek systeem in de particuliere huur brengt mogelijk een aanbestedingsplicht met zich mee indien de gemeente zelf opdrachtgever wordt.

#### **Verdeling verantwoordelijkheden tussen gemeente en Eerlijk te Huur**

Een andere factor bij de publiek-private samenwerking is de verdeling van verantwoordelijkheden tussen gemeenten en Eerlijk te Huur. De gemeente Rotterdam: 'Als wij in zee gaan met een bepaald platform, gaan burgers ervanuit dat het systeem oké is. Als er dan iets fout is, zullen burgers dus naar de gemeente wijzen. Dat is iets om over na te denken.'

Het inzetten van een systeem als Eerlijk te Huur staat of valt bij toezicht en handhaving, aldus de gemeenten. Relevant in deze is ook de komst van de Wet goed verhuurderschap waarbij landelijk geldende algemene regels gaan gelden, onder andere op het vlak van discriminatie, en door gemeenten gehandhaafd moeten worden. De gemeente Arnhem vraagt zich af wie de beslissing voor een eventuele strafmaatregel moet verdedigen bij vermoedens van discriminatie: de gemeente of VBO/Eerlijk te Huur? 'Belangrijk is om met juristen aan tafel te gaan en een geschillenraad te ontwerpen die past bij de realiteit van gemeenten,' aldus de gesproken ambtenaar. 'Ik wil juridische zekerheid hebben dat het klopt, niet achteraf bij de rechter komen.'



De gemeente Arnhem vraagt zich ook af welke vorm een eventuele strafmaatregel zou moeten krijgen. Bijvoorbeeld in combinatie met een verhuurdersvergunningstelsel onder de Wet goed verhuurderschap. 'Stel een verhuurder wordt op de vingers getikt, een verhuurdersvergunning wordt ingetrokken vanwege discriminatie. Wordt dan een vergunning ingetrokken voor de ene woning, of voor alle woningen? Wat als het een grote verhuurder is met 1.500 woningen, zal die dan niet naar de rechter stappen?'

#### **Hoe moet het verhuurproces eruitzien?**

De gemeente Rotterdam stelt de vraag hoe ver je kunt gaan met het formaliseren van het verhuurproces in de particuliere huur. De keuzevrijheid die Eerlijk te Huur aan makelaars biedt sluit aan op hun behoeftes, stelt een ambtenaar, maar maakt het systeem daardoor 'second best'. Een andere ambtenaar stelt dat er met de anonimiteit van Eerlijk te Huur al grote stappen worden gezet. 'Het doel is leefbare wijken ... en particuliere verhuurders moeten ruimte hebben om in te schatten of iemand in een bepaald complex past.' Met regelgeving kun je niet te ver gaan, schat de ambtenaar in. 'Verhuurders zeggen: corporaties hebben een wettelijke taak, particuliere verhuurders niet.' Volgens de ambtenaar is daarnaast 'een meerwaarde van de particuliere sector de snelheid waarmee je een woning kunt vinden, dat moeten we niet kwijtraken.'

Van belang is volgens de ambtenaren van de gemeente Rotterdam bovenal transparantie en registratie van het verhuurproces.

## 7 Aanbevelingen

Op basis van onze bevindingen geven we in dit hoofdstuk tot slot een aantal aanbevelingen.

1. Denk goed na over welke data je bewaart (ook wanneer dit enkel binaire scores zijn) en blijf behoedzaam wat betreft de risico's die komen kijken bij de verwerking van persoonlijke informatie.
2. Overweeg om bezichtigingen niet verplicht te maken. Niet elke woningzoekende heeft een werkgever die de bezichtiging in zijn plaats wil bijwonen, of kan zich een aanhuurmakelaar veroorloven. Wanneer een bezichtiging een vast onderdeel is van ieder verhuurproces, zal dat nadelig uitpakken voor sommige groepen woningzoekenden.
3. Toon de woonplaats niet letterlijk en alleen indien relevant met betrekking tot gemeentelijk woonbeleid omtrent lokale voorrang. Woonplaats is een potentiële discriminatiegrond.
4. De realiteit van het makelaarsvak is dat een volledig onpersoonlijk systeem waarschijnlijk onmogelijk is. Vaak zal er een bezichtiging plaatsvinden waarbij makelaar en woningzoekende elkaar ontmoeten. Het ligt ook voor de hand dat dezelfde makelaar vervolgens de rest van het proces doorloopt. Blijf gegeven deze omstandigheden toch waakzaam voor de balans tussen persoonlijk contact en anoniem en objectief selecteren. Houdt in de gaten dat eventuele 'lekken' in het systeem niet misbruikt kunnen worden om toch te discrimineren.
5. Begin met pilots om te testen a) welk type woningzoekenden de beste slaagkans in het systeem hebben b) hoe makelaars omgaan met het selectiesysteem (Kiezen ze de bovenste kandidaat? Handelen zoals het systeem het bedoeld heeft?) en pas waar nodig aan. Wees bewust voor systematische discriminatie (in het systeem) en houdt op de langere termijn bij in hoeverre bepaalde groepen (onbedoeld) achtergesteld worden in het systeem. Zoek hiervoor eventueel de medewerking op van discriminatie-experts. Laat hen als deel van de pilot bijvoorbeeld de registraties van verhuurprocessen analyseren om te zien hoe Eerlijk te Huur in de praktijk werkt.
6. Wachtpunten hebben nu als effect dat ze woningzoekenden hoger op de ranglijst plaatsen ten opzichte van in overige opzichten gelijke kandidaten. Ze hebben echter geen dwingende werking. Er kan hier op verschillende manieren naar gekeken worden. Enerzijds pas de huidige vorm van het wachtpuntensysteem bij het idee dat de keuze voor een kandidaat binnen Eerlijk te Huur uiteindelijk de keuze van de makelaar is (en niet de autonome keuze van een systeem). Anderzijds is het de vraag of het wachtpuntensysteem in de huidige vorm volledig effectief is. Overweeg toch om wachtpunten zo in te richten dat ze een dwingender effect hebben op de rangordeverdeling. Leer in ieder geval vanuit de pilot (aanbeveling 5) hoe de wachtpunten in de praktijk werken – slagen ze erin om woningzoekenden te helpen die vaak en/of op naam zijn afgewezen? – en pas zo nodig aan.
7. Overweeg om de passende huishoudenssamenstelling bij een woning te normeren op basis van de omvang van de woning, in plaats van te leunen op de (subjectieve) voorkeur van de verhuurder.
8. Denk goed na over hoe Eerlijk te Huur wordt ingebed in het tuchtrechtsysteem. Eerlijk te Huur kan zowel de rol aannemen van informatieleverancier als beoordelaar van informatie. In hoeverre wil je deze rollen scheiden? Overweeg bijvoorbeeld om externe discriminatie-experts kritisch te laten meekijken bij de beoordeling van gegevens die in een tuchtrechtzaak worden gebruikt. Neem dit onderdeel ook op in de pilot.

9. Hierop aansluitend: de vraag wanneer er gesproken kan worden van discriminatie is ingewikkeld. Test zo mogelijk uit hoe een tuchtraad hierover uitspraak kan doen voordat het hele systeem is uitgerold en er al te grote sancties op het spel staan.
10. Biedt in de samenwerking met gemeenten duidelijkheid over de verdeling van kosten en verantwoordelijkheden en de vorm van repercussies. Het moet voor belanghouders (in het bijzonder gemeenten) inzichtelijk zijn hoe het tuchtrecht functioneert.