

Deelrapport: Bevraging van de aanbodzijde

In het kader van de

DIVERSITEITSBAROMETER HUISVESTING

Jana Verstraete

Nathalie Perrin

Pascal De Decker

INHOUDSTAFEL

1. Inleiding.....	1
2. Methodologie.....	1
2.1. Rekruteren van respondenten.....	1
2.2. Verloop en analyse van de interviews.....	2
2.3. Ethische overwegingen.....	2
3. Resultaten.....	3
3.1. Streng selectie: de ideale versus de onaantrekkelijke kandidaat-huurder.....	3
3.2. Selectie- en ontmoedigingsstrategieën.....	11
3.3. Anticiperend gedrag van huurders.....	19
3.4. Afwijkend gedrag van verhuurders.....	19
3.5. De rol van immobielkantoren en particuliere verhuurders.....	20
3.6. Pijnpunten en oplossingen volgens verhuurders.....	21
4. Slotbeschouwingen.....	22
Referenties.....	23
Bijlagen	
Bijlage 1 Interview schema particuliere verhuurder.....	24
Bijlage 2 interview schema immobielkantoor.....	29
Lijst met tabellen	
Tabel 1 Overzicht interviewlocaties.....	2
Tabel 2 Selectie- en ontmoedigingsstrategieën doorheen het verhuurproces.....	12

1. Inleiding

Dit rapport gaat over de *aanbodzijde* van de private huurmarkt. Het moet meer kennis aanleveren over de motieven en handelwijzen van verhuurders. Waarom willen zij hun woning(en) niet verhuren aan mensen met bepaalde kenmerken en welke technieken hanteren zij om die groepen af te stoten of uit te sluiten? Het is een weergave van informatie die verzameld werd aan de hand van kwalitatieve interviews met zowel particuliere verhuurders als medewerkers van immobiliënkantoren.

Het rapport analyseert (1) de discoursen van deze actoren over huurders en het verhuurproces en de manier waarop zij eventuele negatieve selecties en discriminerende praktijken legitimeren en (2) de verschillende selectie- en discriminatiestrategieën die worden ingebouwd ten aanzien van minderheidsgroepen op verschillende momenten in het verhuurproces. Immers, de onderzoeksposten I en II focussen op een aantal specifieke momenten in dit proces, namelijk het moment van adverteren, het moment waarop kandidaat-huurders contact leggen met de aanbieder en het moment waarop een mogelijke woonst wordt bezichtigd. Er worden echter op nog meer momenten doorheen het verhuurproces selectiestrategieën aangewend (zie onder meer Roscigno, Karafin, & Tester, 2009).

2. Methodologie

Door te werken met kwalitatieve interviews kunnen we vertrekken vanuit het gezichtspunt van de respondent en kunnen we achterhalen wat zij zelf als relevante informatie beschouwen.

2.1. Rekrutering van respondenten

Bij het zoeken naar respondenten hielden we rekening met vier elementen om een zo groot mogelijke diversiteit in de profielen van de verhuurders na te streven. We rekruteerden, ten eerste, verhuurders uit alle afgebakende clusters (zie het eindrapport Loopmans et al. 2014). Enkel voor cluster 6 was het niet haalbaar om in Vlaanderen particuliere verhuurders te vinden. Voor de oorspronkelijk geselecteerde gemeente waren niet alleen weinig advertenties te vinden, de aanwezige verhuurders waren niet bereid te participeren aan het onderzoek. Daarop werd het rekruteringsgebied uitgebreid tot de omliggende gemeenten uit dezelfde cluster, maar ook daar werden geen respondenten gevonden. Ten tweede werd rekening gehouden met een regionaal geografische spreiding van de verhuurde woning over alle provincies om zo verhuurders over het ganse land te vinden. We hebben, ten derde, geprobeerd om binnen de geselecteerde steden en gemeenten diversiteit in te bouwen door verhuurders te contacteren in zowel goeide als minder goeide buurten. We moesten echter, zeker in kleinere gemeenten, afwijken van dit idee omdat het moeilijk was om particuliere verhuurders en medewerkers van immobiliënkantoren te overtuigen om deel te nemen aan het onderzoek¹. Tot slot keken we naar de publiciteitskanalen die verhuurders gebruikten. We wilden met name zowel verhuurders betrekken die een online advertentie plaatsen, als zij die enkel afficheren op de huurwoning zelf. Die laatste groep wilden we opsporen door in de uitgekozen buurten op zoek te gaan naar geafficheerde huurwoningen. Omdat het vinden van respondenten moeilijker en meer tijdrovend was dan verwacht, moesten we ons echter beperken tot verhuurders die hun woning via het internet te huur stelden. In Vlaanderen kozen we er daarom voor om respondenten te rekruteren via verschillende websites², de Brusselse en Waalse respondenten werden enkel op de website immoweb gezocht. Wanneer het telefoonnummer van de verhuurder beschikbaar was, contacteerden we die telefonisch. Indien niet, stuurden we een e-mail met de vraag om te participeren aan het onderzoek.

¹ We reageerden in Vlaanderen op 94 advertenties van particulieren om tot 14 interviews te komen. Het vinden van respondenten in het professionele circuit ging vlotter, in Vlaanderen contacteerden we 36 kantoren om 14 respondenten te vinden.

² Respondenten werden gezocht op www.immoweb.be; www.immo.vlan.be; www.zimmo.be; www.hebbes.be; www.kapaza.be

De intensieve zoektocht naar een gevarieerde groep respondenten leverde uiteindelijk 58 interviews op: 28 in Vlaanderen, 6 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest [B.H.G.] en 24 in Wallonië. Deze interviews werden afgenomen in de periode juli tot en met oktober 2013. Tabel 1 geeft een overzicht van de respondenten, opgedeeld naar de locatie van de huurwoning.

Tabel 1: *Overzicht interviewlocaties*

	Immobiënkantoren	Particuliere verhuurders
Cluster 1: Grootstad	Antwerpen (4) B.H.G. (3) Luik (3)	Antwerpen (4) B.H.G. (3) Luik (3)
Cluster 2: Kleine steden / agglomeraties	Luxemburg (1) Oost-Vlaanderen (3) West-Vlaanderen (2) Namen (1)	Luxemburg (1) Oost-Vlaanderen (3) West-Vlaanderen (2) Namen (1)
Cluster 3: Waalse industrie-as	Henegouwen (1) Luik (2)	Henegouwen (3)
Cluster 4: Elitaire randgemeenten	Vlaams-Brabant (1) Waals-Brabant (1)	Vlaams-Brabant (1) Waals-Brabant (1)
Cluster 5: Verspreide verstedelijking	Antwerpen (1) Limburg (1) Luxemburg (2) Oost-Vlaanderen (1)	Antwerpen (1) Limburg (2) Luxemburg (2) Oost-Vlaanderen (1)
Cluster 6: Perifere Platteland	West-Vlaanderen (1) Luxemburg (1)	Luxemburg (1)

2.2. Verloop en analyse van de interviews

Twee onderzoekers stonden in voor het afnemen van de interviews. Het Nederlandstalige veldwerk werd aan de Faculteit Architectuur van KU Leuven verricht, LEMA, Universiteit Luik stond in voor de Franstalige interviews. Een interviewschema vormde de leidraad voor de interviews. De belangrijkste vragen lagen daarin vast, maar we gingen flexibel om met de volgorde van de vragen en de aandacht die aan verschillende thema's werd gegeven, afhankelijk van de informatie die werd aangereikt door de respondenten. De interviews startten met 'zachte vragen' over motieven voor het verhuren, motieven om al dan niet samen te werken met immobiënkantoren en de relaties met huurders en verhuurders (bij immobiënkantoren). Doorheen het gesprek vernauwden we de focus op de selectieprocedure en de behandeling van huurders om discoursen omtrent selectie, discriminatie en gehanteerde selectietechnieken te achterhalen³. De transcripten en veldnotities werden met behulp van het softwareprogramma Nvivo verwerkt, gecodeerd en geanalyseerd.

Afhankelijk van de ervaringen van de verhuurders en hun interesse in het onderzoek, varieerde de lengte van de interviews van 21 minuten tot 2 uur 41 minuten. Op één na alle respondenten stemden in met een opname van het gesprek. Doorheen het interview werd op vraag van de geïnterviewde de bandopname wel een aantal keer gestopt. De respondenten werd volledige anonimiteit gegarandeerd. We verzekerden dat persoonlijke gegevens noch geluidsfragmenten aan derden kenbaar gemaakt zouden worden.

2.3. Ethische overwegingen

Doorheen het rekruteringsproces en bij het afnemen van de interviews hebben we de eigenlijke focus van dit onderzoek noch de opdrachtgever kenbaar gemaakt aan respondenten. We stelden het onderzoek voor als een verkennende studie naar verhuurpraktijken in België op basis van de kennis en

³ De interviewschema's zijn toegevoegd als bijlage.

ervaringen van verhuuractoren. Onze aanpak druist daarom in tegen het ethische principe van *geïnformeerde toestemming* van respondenten (zie bijvoorbeeld Bryman, 2012). We vreesden echter dat, moesten we het eigenlijke doel en de opdrachtgever van het onderzoek prijsgeven, we nog minder toegang zouden vinden tot respondenten en dat antwoorden gekleurd zouden zijn door de sociale wenselijkheid, angst voor een schadelijke reputatie van de sector of strafbaarheid. Het is echter niet onze bedoeling schade te berokken aan participanten op basis van de informatie die zij ons aanreikten of om discriminerende praktijken van individuele actoren aan het licht brengen. Daarom worden de resultaten in dit rapport geanonimiseerd, zodat de bronnen niet kunnen worden opgespoord.

3. Resultaten

We structureren onze analyse op basis van een aantal thema's:

- het belang van de selectie van huurders voor eigenaars en immobiliënkantoren en kenmerken die zij verbinden aan (on)aantrekkelijke kandidaat-huurders;
- selectie- en ontmoedigingsstrategieën van verhuurders;
- de manier waarop kandidaten inspelen op die strategieën;
- de rol van immobiliënkantoren tegenover die van particuliere verhuurders;
- enkele pijnpunten en oplossingsmogelijkheden die verhuurders aanstippen.

We stofferen de resultaten met een aantal uitspraken van respondenten. Deze citaten werden uitgekozen omdat ze representatief zijn voor de besproken ideeën. Enkel wanneer dit uitdrukkelijk vermeld wordt, geven de citaten een afwijkende of alleenstaande visie weer. Bij de citaten geven we telkens de cluster en de locatie – zoals opgedeeld in tabel 1 – van de verhuurde woning.

3.1 Streng selectie: de ideale versus de onaantrekkelijke kandidaat-huurder

Wanneer een huurwoning leeg komt te staan, begint voor de eigenaar of medewerker van een immobiliënkantoor (opnieuw) de zoektocht naar een geschikte huurder. Verhuurders omschrijven een *goede huurder* als iemand die de huur correct betaalt en de woning goed onderhoudt. Bij het zoeken naar die goede huurder maken verhuurders een risico-inschatting van de kandidaten die zich aandienen. We zien dat verhuurders het potentieel van sommige groepen om aan de twee kernvoorwaarden te voldoen, minder positief inschatten dan dat van anderen. De terughoudendheid tegenover bepaalde groepen komt op twee manieren tot stand. Ten eerste lijkt die twijfel ingegeven door een angst van het onbekende, onbekend is ook hier onbeminde. Ten tweede, verhuurders associëren bepaalde kenmerken aan specifieke moeilijkheden. Die associaties ontstaan niet alleen door vooroordelen en stereotypes, maar ook door negatieve ervaringen. Verhuurders linken problemen uit het verleden aan bepaalde kenmerken van de toenmalige huurder(s). Zij verwachten in de toekomst diezelfde problemen bij huurders met datzelfde kenmerk.

Het is belangrijk te duiden op de onevenwichtige verhouding tussen de vraag naar en het aanbod van (kwaliteitsvolle) huurwoningen (zie de inleiding in het overkoepelend rapport, Loopmans et al., 2014, p. 1 e.v.) waardoor er vaak meerdere kandidaat-huurders zijn voor één woning. Verhuurders kunnen dan hun eigen verwachtingen volgen, kandidaten streng beoordelen en de voor hen meest aantrekkelijke kandidaat uitkiezen.

«Het is op de huurmarkt ook niet allemaal rozengeur en maneschijn zenne... Maar in een conjunctuur waar er meer kandidaat-huurders zijn dan huurpanden, ja dan hebt ge dikwijls drie, vier kandidaten. Dan is het logisch dat de eigenaar diegene kiest die voor hem de meeste zekerheid biedt dat die ook de huur gaat blijven betalen. En dat niet alleen, maar die op langere termijn gaat blijven betalen.» (Immobiliënkantoor, verspreide verstedelijking, Limburg)

Doordat eigenaars en vastgoedmakelaars doorgaans een keuze kunnen maken uit meerdere geïnteresseerden, kunnen ze niet alleen hun eigen vereisten opleggen, ze kunnen ook zonder ‘moeite’ bepaalde profielen uit hun woning weren. Ze moeten, met andere woorden, niet altijd onwettig of discriminerend optreden om wie niet welkom is te weerhouden als er andere, meer aantrekkelijk beschouwde gegadigden zijn. Zwakkere profielen (zie verder) vallen doorheen de selectieprocedure als eerste af. Toch zien we dat ook verhuurders die de ‘*luxé*’ van een veelheid aan kandidaten niet hebben, op zoek gaan naar een voor hen geschikt profiel en de kandidaten die daarvan afwijken wegsturen. Zij lopen liever wat huurinkomsten mis en wachten op een andere kandidaat.

In wat volgt, bespreken we de houding van verhuurders tegenover verschillende groepen die beschermd worden door de wetgeving op discriminatie. We willen daarbij kijken naar de ideeën die leven bij verhuurders tijdens de – wettelijk toegestane – selectie van kandidaten en naar de discourses omtrent daadwerkelijke discriminatie van bepaalde groepen.

➤ Vermogen

Voor veel verhuurders is vermogen – de solvabiliteit van een kandidaat – het belangrijkste: de inschatting of een kandidaat zal kunnen instaan voor de maandelijkse betaling van de huur is het meest doorslaggevende selectie criterium. Velen zeggen immers dat de huurinkomsten noodzakelijk zijn om hun hypotheeklening op de huurwoning te kunnen afbetalen.

Dat eigenaars en immobiliënkantoren voldoende financiële zekerheid verwachten van kandidaten is begrijpelijk. Maar ze herleiden solvabiliteit tot inkomen uit arbeid, niettegenstaande ook andere inkomensbronnen – zoals sociale uitkeringen – in principe voldoende financiële garanties kunnen bieden (Centrum, 2008). Toch is voor een meerderheid van de verhuurders iemand met vast werk de ideale kandidaat. Kandidaat-huurders die afwijken van deze norm – personen met een tijdelijk arbeidscontract maar meer nog personen met een sociale uitkering (leefloon, invaliditeitsuitkering of werkloosheidsuitkering) – maken bijgevolg bij een grote groep verhuurders weinig of geen kans.

«Nous ne prenons que des gens qui travaillent, que des gens qui font partie des actifs ou des pensionnés.»
(Particuliere verhuurder, Waalse industrie-as, Henegouwen)

«Het spreekt voor zich dat verhuurders liever mensen hebben met een... die aan het werken zijn dan mensen die leven van een uitkering. Of mensen die leven van een leefloon van het OCMW. Dat spreekt voor zich uiteindelijk.»
(Immobiliënkantoor, kleine stad / agglomeratie, Oost-Vlaanderen)

Verhuurders staan om een aantal redenen niet te springen om te verhuren aan personen met een sociale uitkering. Er is, ten eerste, een groep verhuurders die zegt geen probleem te hebben met de uitkering op zich, wel met het bedrag: dat is volgens hen te laag in verhouding tot de gevraagde huurprijs. Ze vrezen wanbetalingen en argumenteren dat het ook voor de huurder zelf niet wenselijk is om een te groot deel van het inkomen aan de huur te moeten spenderen⁴. Heel wat verhuurders vrezen, ten tweede, ook dat personen met een laag (vervangings)inkomen niet kunnen (of willen) instaan voor een goed onderhoud van de woning. Er is ook een derde, kleine groep die principieel niet aan personen met een uitkering wil verhuren. Zij zien (langdurige) steuntrekkers als profiteurs in onze maatschappij die zij niet willen helpen.

Nog meer dan zij die niet voldoen aan de vereiste ‘vast werk’, worden zij die ondersteund worden door een OCMW gevreesd door eigenaars. Een meerderheid van de eigenaars verklaart (liever) niet aan hen te verhuren. Ook vastgoedmakelaars geven toe regelmatig de vraag te krijgen om die groep niet als huurder te aanvaarden. Er leven bij verhuurders verschillende opvattingen die OCMW-

⁴ Verhuurders hanteren veelal de norm dat slechts één derde van het inkomen aan huur gespendeerd mag worden (zie verder).

cliënteel tot onaantrekkelijke huurders maken. Het *etiket* OCMW brengt een sterk stigma met zich mee. Voor vele verhuurders staan OCMW-cliënten onderaan de sociale ladder en boezemen ze angst en wantrouwen in. Een vastgoedmakelaar verwoordde duidelijk wat bij veel interviews boven kwam:

«I: Disons que le problème, c'est que quand quelqu'un est au CPAS, ça ne met pas en confiance. C'est certain, ça veut dire déjà plus au chômage.» (Immobiënkantoor, kleine stad / agglomeratie, Luxemburg)

De meeste verhuurders zien een kandidaat met OCMW steun als iemand die de woning niet goed zal onderhouden en de huur niet correct zal (blijven) betalen. Enkele verhuurders beweren ook dat sommige OCMW-cliënten '*het systeem te goed kennen*', waarmee ze bedoelen dat die huurders na enkele maanden geen huur meer betalen, wetende dat eigenaars maar moeilijk bewoners uit huis kunnen zetten. Deze groep huurders bouwt, volgens sommige verhuurders, een woonpad op waarbij ze telkens opnieuw verschillende maanden gratis wonen.

Maar verhuurders vrezen niet alleen problemen met de individuele huurder, ook de werking van de OCMW's zelf wordt gehekd. Heel wat verhuurders die in het verleden een OCMW-cliënt hebben aanvaard als huurder, zeggen geconfronteerd te zijn met problemen. Op dat ogenblik trad het OCMW niet ondersteunend op. Verhuurders menen dat hulpverleners wel cliënten ondersteunen om een woning te vinden, maar hen later niet opvolgen of begeleiden als dat nodig blijkt. Ook de OCMW-huurwaarborg krijgt veel kritiek. Heel wat verhuurders geven aan in het verleden deze waarborg te hebben aanvaard, maar er bedrogen uitkwamen. Wanneer er schade was bij uittrede, trok het OCMW zich terug en wilde het aan de eigenaar geen vergoeding toekennen. Bovendien hanteert ieder OCMW volgens verschillende respondenten haar eigen systeem: terwijl sommige OCMW's enkel een 'papieren waarborg'⁵ geven, storten anderen het bedrag van de waarborg rechtstreeks op een geblokkeerde rekening en zijn er tot slot ook die het geld aan de huurder geven zodat die op zijn beurt de huurwaarborg kan storten. Door slechte ervaringen en ingewikkelde procedures zeggen veel eigenaars en immobiënkantoren dan ook geen waarborg afkomstig van het OCMW meer te aanvaarden.

«J'ai eu le cas, j'ai loué une fois à quelqu'un qui était au CPAS. Je dis, d'accord. (...) finalement le CPAS était sensé donner une garantie locative, au départ, c'est ce qui était convenu, et puis finalement ce n'était que d'un montant de 1000€, et puis j'ai eu des problèmes avec, et puis finalement le CPAS n'avait rien payé, donc ça, ça m'avait un peu refroidi à ce niveau-là et je me suis dit, c'est fini. Maintenant ce sera la garantie locative comme je l'ai décidé et ce sera au locataire... il est libre de prendre un autre logement.» (Immobiënkantoor, kleine stad / agglomeratie, Luxemburg)

Ook budgetbegeleiding door het OCMW of andere instanties, boezemt wantrouwen in bij verhuurders. Enkelens verklaren dit mee te nemen in hun screening. Ze argumenteren dat dit enkel een vrijwillige begeleiding is en naar hun ervaring vaak opgezegd wordt eens men een huurwoning gevonden heeft, waardoor problemen als wanbetaling (opnieuw) optreden. Daartegenover staan verplichte vormen van begeleiding, zoals schuldbemiddeling of bewindvoering, die wel positief kunnen doorwegen bij verhuurders omdat ze dan weten dat de huur zeker betaald zal worden.

Deze terughoudendheid tegenover huurders die ondersteund worden door het OCMW, maakt dat OCMW klanten door heel weinig verhuurders uit een kandidatenlijst geselecteerd worden. Maar ook wanneer er geen andere kandidaten zijn die zich gelijktijdig aandienen, geven heel wat verhuurders aan geen kandidaten met OCMW-steun te aanvaarden als huurder.

Hoewel *gepensioneerden* ook niet voldoen aan de vereiste 'vast werk', zijn zij voor de meeste verhuurders toch aantrekkelijke kandidaten. Veel verhuurders beschouwen hen als rustige bewoners en verwachten dat gepensioneerden voor een langere tijd zullen blijven. Bovendien is het pensioen een

⁵ Een OCMW kan een schriftelijke garantie geven aan de eigenaar, dat het zich voor een bepaald bedrag borg stelt.

vast, verzekerd inkomen. Slechts enkele verhuurders hebben liever geen gepensioneerden als huurders uit angst voor betalingsproblemen omdat ze het bedrag van pensioenen te laag achten.

Tot slot blijken ook *studenten* aantrekkelijke kandidaten te zijn voor heel wat verhuurders. Ze schatten de financiële betrouwbaarheid van deze groep hoog in omdat het veelal de ouders zijn die instaan voor de betaling van de huur. Daardoor verwachten ze geen betalingsproblemen. Bovendien zijn studenten vaak op zoek naar studio's, een type woning dat ook veel alleenstaande personen met een laag inkomen aantrekt. Een vastgoedmakelaar stelt dat de keuze dan snel gemaakt is:

«Ce n'est pas qu'on n'en a pas, mais il y a déjà peu de studios ici en Brabant Wallon. On a plutôt ça à Bruxelles, mais il n'y a pas énormément de studios ici en Brabant Wallon. Il y en a beaucoup qui sont occupés par des étudiants. Pour un studio à 500 euros, je préfère un étudiant que quelqu'un qui est dans une situation précaire.»
(Immobiënkantoor, elitaire randgemeente, Waals-Brabant)

➤ Gezinssamenstelling

Niettegenstaande *gezinssamenstelling* geen beschermd criterium is in de antidiscriminatiewetgeving, leert voorgaand onderzoek dat gezinsstructuur kan leiden tot negatieve selectie en discriminatie (zie bijvoorbeeld Bernard, 2007; Boulanger; 2010; Lauster & Easterbrook, 2011). Ook uit de gedragstesten die werden gevoerd in het kader van dit onderzoeksproject (zie hoofdstuk 3 in het eindrapport; Van den Broeck, Heylen, & Winters, 2013) blijkt dat alleenstaande moeders in hun zoektocht naar een huurwoning geconfronteerd worden met discriminatie. In onze interviews merkten we eveneens dat niet alle verhuurders *alleenstaande ouders* of *grote gezinnen* met open armen ontvangen. Volgens bepaalde respondenten ligt de oorzaak van de moeizame zoektocht van deze huishoudens in het bestaande aanbod: er zijn te weinig huurwoningen geschikt voor gezinnen met kinderen. Heel wat respondenten verhuren voornamelijk appartementen met één of twee slaapkamers, daar is volgens hen een tekort aan ruimte om (meer dan) één kind onder te brengen. Zeker voor grote gezinnen lijkt het moeilijk om een woning te vinden die voldoende (slaap)kamers heeft. Verhuurders verklaren dat zij overbewoning willen vermijden, maar hanteren regelmatig strengere normen dan de vooropgestelde normen van de bevoegde overheden.

Naast het tekort aan voldoende grote woningen, wordt verwezen naar het nodige inkomen om een aangepaste woning te kunnen huren. Zeker over alleenstaande ouders leeft het idee dat dit inkomen er niet is. Zij moeten immers terugvallen op één inkomen terwijl ze wel voldoende ruimte nodig hebben. Een aantal verhuurders geeft aan daarom te vrezen voor betalingsproblemen bij eenoudergezinnen. Verhuurders nemen ook niet allemaal dezelfde inkomsten in rekening om een solvabiliteitsinschatting te maken: wordt bij de ene wel gekeken naar kindergeld of alimentatie dan is dat bij de andere niet zo.

«O: Donc les enfants ça serait par exemple dans le cas de la mère célibataire, une peur que la dame ne soit pas à même de payer...»

R: En général comme elles sont seules avec deux enfants alors elles font parfois pas un temps plein, elles font un 3/4 temps, elles font un mi-temps, et il y a souvent des revenus qui sont un peu justes quoi. Et parfois sa situation familiale, elle a besoin de 2 chambres minimum.» (Immobiënkantoor, Grootstad, B.H.G.)

Maar zelfs al is de woning voldoende ruim voor gezinnen met kinderen en zelfs al hebben (alleenstaande) ouders een voldoende hoog inkomen, dan nog deinst een groep verhuurders terug om *kinderen* toe te laten in hun eigendom. Ze denken dat kinderen meer schade toebrengen en zeggen de rust in een gebouw te willen bewaken, zeker als dat gebouw voornamelijk door ouderen bewoond wordt. Kinderen zijn echter niet bij alle verhuurders onwelkom, sommigen vertellen zelf spontaan hoe geschikt hun woning is voor kinderen en dat ze graag aan gezinnen verhuren.

Bij enkele Waalse verhuurders kwam nog een andere motivering dan ruimtegebrek, schade of overlast om niet te verhuren aan gezinnen met kinderen naar boven. Wanneer problemen optreden, is het veel

moeilijker om bij een gezin met kinderen tot uithuiszetting over te gaan dan bij kinderloze huurders. Niet alleen zullen vrederechters volgens hen minder vlug tot die stap over gaan, ook voor henzelf is dat emotioneel veel moeilijker. Deze verhuurders willen die moeilijke situatie vermijden – sommigen na een eerdere negatieve ervaringen – door geen huurders met kinderen toe te laten.

Tot slot hebben sommige verhuurders ook bij huishoudens zonder kinderen een voorkeur naar de gezinssamenstelling. Sommige eigenaars en immobiliënkantoren geven de voorkeur aan een *koppel*, omdat er dan doorgaans twee inkomens zijn en er zo een grotere financiële zekerheid is. Andere verhuurders verkiezen dan weer een *alleenstaande* huurder. Er spelen dan twee argumenten. Eén, blijkbaar vrezen ze ruzies onder koppels, wat dan gepaard gaat met geluidshinder voor burens. Twee, het idee leeft dat wooneenheden te klein zijn om een koppel te huishouden, ook al is er volgens decretaal vastgelegde normen geen probleem. Wij houden hierbij in het achterhoofd dat huishoudens met een beperkt inkomen zo mogelijk uitgesloten worden van goedkopere huurwoningen

➤ Leeftijd

Hoe jong of oud een kandidaat-huurder is, speelt voor een deel van de verhuurders geen rol. Toch spreekt een deel van de eigenaars wel een (duidelijke) voorkeur uit voor een bepaalde leeftijdscategorie. Ook vastgoedmakelaars krijgen van klanten de vraag voor jongere dan wel oudere huurders. De voorkeur voor een leeftijdsgroep wordt wel eerder als *ideaaltype* dan als breekpunt omschreven, zoals bij ‘vast werk’ vaak wel het geval is.

Sommige eigenaars verhuren liever niet aan *jongeren*. Ze geven daartoe een aantal redenen. Zoals we al aangaven, zijn eigenaars op zoek naar huurders die voor een langere periode zullen blijven. Deze wens botst met de opvatting dat jongeren maar voor (zeer) korte tijd huren vooraleer zijn een woning aankopen. Sommige verhuurders stellen ook dat jongeren pas aan hun zelfstandige leven of huurcarrière beginnen en dus de nodige levenservaring missen. Verder leeft het idee dat jongeren luidruchtiger zijn en de rust en homogeniteit van een gebouw verstoren, zeker als dat voornamelijk bewoond is door ouderen. Tot slot geven enkele verhuurders aan dat het inkomen van jongeren (te) laag is omdat zij aan het begin van hun carrière staan. Daarom willen verhuurders dat een derde persoon, bijvoorbeeld een ouder, zich borg stelt voor jonge huurders⁶. Er zijn, daarentegen, ook verhuurders die jonge huurders net verkiezen boven *ouderen*. We gaven al aan dat een groep mikt op studenten en dat sommigen financiële problemen vrezen bij gepensioneerden. Een enkele verhuurder meent ook dat oudere huurders veeleisender zijn en daarom minder aangename huurders.

Wat belangrijk is, is dat de voorkeur voor jonge huurders bij heel wat verhuurders niet gebaseerd is op de jonge leeftijd op zich, maar wel op de professionele status die er aan verbonden is, wanneer het gaat om jonge starters met een vaste baan en een degelijk inkomen. Heel wat verhuurders hebben immers het idee dat kapitaalcrachtige (en dus solvabele) huurders na verloop van tijd de huurmarkt verlaten en een eigen woning kopen. Wie dan overblijft op de huurmarkt zijn diegenen die niet *kunnen* kopen. Deze ‘achterblijvers’ hebben volgens verhuurders dan ook een minder aantrekkelijk profiel dan jonge starters.

«Op de verhuurmarkt hebt ge een polarisatie. Ge hebt de jong werkenden die de eerste 5 à 10 jaar gaan huren. En dat zijn goeie huurders, die betalen vlot. En dan, ge hebt dan de mensen die heel hun leven op de verhuurmarkt moeten wonen omdat de middelen er niet zijn hé. En dat is de polarisatie hé. En de eigenaars hebben natuurlijk [liever] de eerste groep als huurders hé, want die tweede groep is meestal de groep waar ge betalingsproblemen mee hebt, of een grotere kans hebt.» (Immobiliënkantoor, elitaire randgemeente, Vlaams-Brabant)

⁶ We komen hierop terug in de volgende sectie van dit rapport.

➤ **Handicap**

Ook personen met een handicap kunnen op de private huurmarkt met discriminatie geconfronteerd worden. *Blinden en slechtzienden* met een blindengeleidehond kunnen indirect gediscrimineerd worden door de vele eigenaars die huisdieren weigeren. Eigenaars vrezen dat huisdieren schade aanrichten en voor overlast zorgen. Ze geven echter steevast aan dat een assistentiehond wel toegelaten zou worden, omdat dat rustige, goed opgeleide honden zijn.

Personen met een beperkte mobiliteit kunnen de eigenaars vragen om een redelijke aanpassing in de woning indien nodig. De meeste respondenten geven aan dat zij die vraag nog nooit kregen en vermoeden dat deze doelgroepen via andere wegen een woning zoeken. Toch denkt een deel van de respondenten dat er te weinig woningen zijn op de huurmarkt die (voldoende) toegankelijk zijn voor personen in een rolstoel. Een klein aantal medewerkers van immobiliënkantoren zegt dat niet elke eigenaar openstaat voor een aanpassing in de woning of dat de te maken kosten niet voor de eigenaar maar voor de huurder zijn. Zo antwoordde een vastgoedmakelaar als volgt toen we vroegen of er al eens een vraag was gekomen van een persoon in een rolstoel om een specifieke investering te doen:

«Eén keer heb ik dat meegemaakt dat de vraag is gekomen of dat een traplift mocht... Maar dat is wel op eigen kosten hoor. Dat is niet pandgebonden hé. Een eigenaar heeft ook gelijk als hij daar niet direct op toezegt hé. Maar ik heb wel al de vraag gehad voor een instap ... Op zich is dat geen probleem.» (Immobiliënkantoor, kleine stad / agglomeratie, Oost-Vlaanderen)

➤ **Geslacht**

Het geslacht van een kandidaat-huurder is voor de grote meerderheid van de verhuurders die we spraken van geen belang. Slechts enkele particuliere verhuurders hebben meer vertrouwen in vrouwen wat betreft goed onderhoud van de woning. Deze voorkeur voor vrouwen houdt echter geen absolute weigering in tegenover mannen. Ook wat vastgoedmakelaars getuigen dat bij een aantal eigenaars de perceptie leeft dat vrouwen properder zijn mannen.

Geen enkele verhuurder gaf aan een mannelijke huurder te verkiezen boven een vrouwelijke. Hoewel er dus geen directe discriminatie tegen vrouwen lijkt te zijn op de verhuurmarkt, kunnen zij wel indirect geconfronteerd worden met discriminatie. We gaven hierboven al aan dat er bij heel wat verhuurders een grote terughoudendheid is tegenover kinderen en dat alleenstaande ouders niet alleen die barrière moeten overwinnen, maar ook wat betreft solvabiliteit niet altijd vertrouwen opwekken. Het zijn net voornamelijk vrouwen die aan het hoofd staan van eenoudergezinnen (UNECE, 2012).

➤ **Seksuele oriëntatie**

We vroegen onze respondenten ook of de seksuele oriëntatie van kandidaat-huurders een doorslag kan geven bij hun keuze. Er was bij niemand een negatieve houding tegenover homoseksuele of biseksuele huurders. Geen enkele respondent zegt dat dit een invloed zou hebben op hun keuze. Ze menen dat dit persoonlijk is en dat *'wat er binnen gebeurt'* niet ter zake doet. Eén respondent geeft aan dat als er zich een homoseksueel koppel zou aandienen, die net een streepje voor zouden hebben op andere kandidaten, omdat ze verwacht dat het nettere huurders zouden zijn.

➤ **Geloofsovertuiging**

De geloofsovertuiging van kandidaat-huurders kwam niet in alle interviews aan bod. Verhuurders brachten zelf heel wat selectiecriteria aan die voor hen van belang zijn en geloofsovertuiging werd slechts zelden aangebracht. Wanneer we respondenten expliciet vroegen of dit een rol zou spelen, vertellen de meesten dat het voor hen niet uitmaakt of een (kandidaat-)huurder gelovig is en welke

religie men al dan niet aanhangt. Dit wordt, net als seksuele oriëntatie, door hen beschreven als iets dat tot de privésfeer behoort.

Toch uiten enkele verhuurders een terughoudendheid of afkeer tegenover moslims. Eén vastgoedmakelaar verwijst naar de Ramadan om die terughoudendheid van eigenaars te verklaren:

«O: Et les personnes qui ne veulent pas d'étrangers, c'est pour des questions financières, culturelles?»

R: Culturelles je crois. Vraiment culturelles. Peut-être aussi financières... Je crois qu'en premier ça va être le problème puis culturelles. Je vais prendre des musulmans, qui vont peut-être faire le Ramadan, qui vont faire à manger quand le soleil sera couché à 11 heures du soir et que tous les autres c'est des blanc-bleu belges comme on dit, qui à 11 heures du soir sont au lit parce qu'ils travaillent le lendemain et que ça va peut-être occasionner des nuisances par rapport à ça. »
(Immobiënkantoor, kleine stad / agglomeratie, Namen)

Bij andere particuliere verhuurders die weigerachtig staan tegenover moslims, speelt een angst of afkeer van het *vreemde* of de *andere*. Zij zeggen niet te verhuren aan gesluierde vrouwen. Of ze praten over 'extremisten' waar ze – al dan niet uit angst – niet aan willen verhuren.

➤ **Nationaliteit, huidskleur, nationale of etnische herkomst**

De gedragstesten die in het kader van dit onderzoek werden uitgevoerd (Van den Broeck, Heylen en Winters, 2013), tonen net als eerder onderzoek (zie bijvoorbeeld Rea, 2004 en Van der Bracht & Van de Putte, 2013) aan dat Belgische verhuurders kandidaten afwijzen op basis van hun herkomst. Ook in onze interviews kwam een terughoudendheid tegenover 'de andere' naar voor. We willen benadrukken dat dit niet voor alle verhuurders geldt. Een deel van hen stelt nadrukkelijk geen onderscheid te maken op basis van nationaliteit of herkomst. Maar een aanzienlijke groep verhuurders doet dit wel. Verhuurders – zowel professionele als particuliere – lijken zich er overigens sterk van bewust geen onderscheid te mogen maken tussen kandidaten op basis van hun herkomst. Ze zijn daardoor minder open over hun houding en bijhorende selectie ten aanzien van huurders van niet-Belgische herkomst, terwijl ze weinig of niet terughoudend zijn om te praten over hun negatieve houding gebaseerd op de aard van het inkomen.

Het discriminerende gedrag van een eerste groep verhuurders is ingegeven door een openlijke afkeer van vreemdelingen. Deze eigenaars laten zich – doorgaans doorheen het gehele interview – zeer negatief uit over bevolkingsgroepen met een buitenlandse herkomst. Een klein aantal respondenten heeft bovendien de opvatting dat allochtonen hier wonen om te profiteren van de Belgische sociale zekerheid. Deze verhuurders vinden daarom dat ze deze groep niet moeten helpen en er dus ook niet aan verhuren. Ook bij immobiliënkantoren horen we dat sommige eigenaars vanuit xenofobe denkbeelden bepaalde profielen niet aanvaardden. Enkele vastgoedmakelaars zeggen dat dit sterker is in rurale gebieden en bij oudere eigenaars.

Ten tweede vreest een groep verhuurders meer problemen met huurders van vreemde herkomst zoals betalingsproblemen, slecht onderhoud of problemen met burens. Ze verwijzen naar een, in hun ogen, andere levensstijl en andere waarden en normen. Ze verwachten dat mensen van een andere origine luidruchtiger zijn, minder respect hebben voor materiaal of minder hygiënisch zijn. Vreemde herkomst wordt ook gelinkt aan grote gezinnen en families die voor overbewoning zorgen. De afwijzing van kandidaten met vreemde herkomst is volgens een aantal vastgoedmakelaars niet ingegeven door racisme of xenofobie, maar door een angst voor die problemen.

«O: Quels sont les critères les plus importants généralement pour les propriétaires ? Excepté cette question de...»

R: C'est le problème de nationalité.

O : Nationalité oui ?

R: Oui, ça revient régulièrement. Malheureusement. Et pourquoi? Parce qu'ils ont eu des problèmes avant. Ce n'est pas du racisme, mais il y a une... Des personnes qui vivent autrement que nous et ça pose des problèmes.»

Een deel van de eigenaars en immobiënkantoren in Vlaanderen eist ook dat kandidaat-huurders het Nederlands (voldoende) machtig zijn. Ze argumenteren dat de communicatie met de huurder anders moeilijk verloopt. Maar, ook verhuurders met een brede talenkennis stellen soms die eis waardoor we vermoeden dat ook deze verhuurders anderstaligen om andere redenen afkeuren. Opvallend is dat in Wallonië of Brussel geen enkele keer werd gesproken over het beheersen van de Franse taal.

De terughoudende opstelling tegenover huurders van vreemde herkomst uit zich niet bij alle verhuurders op dezelfde manier: sommige verhuurders houden de deur toe voor alle kandidaten van vreemde herkomst, bij anderen is de terughoudendheid gericht ten aanzien van een specifieke herkomst. Een aantal nationaliteiten worden slechts een enkele keer vernoemd naar aanleiding van een persoonlijke negatieve ervaring, zoals Peruanen en Afghanen. Daartegenover worden een aantal bevolkingsgroepen meermaals als ongewenst benoemd, namelijk Marokkanen, Turken, Aziaten en Sub-Sahara Afrikanen. De negatieve houdingen van verhuurders zijn ingegeven door een afkeer van andere culturen of een andere herkomst, of door stereotypes en vooroordelen die leven over deze specifieke groepen, bijvoorbeeld geurhinder door kooktradities (*Aziaten*) of een gebrek aan respect en hygiëne (*Sub Sahara Afrikanen*).

Er zijn ook verhuurders die zich positief uitlaten over huurders met een bepaalde nationaliteit of herkomst, naar aanleiding van positieve ervaringen. Een aantal verhuurders praten over *Turken* als goed geïntegreerd, over *Marokkanen* als zeer propere huurders die stipt betalen en over aangename contacten met huurders van *Latijns- en Zuid-Amerikaanse* herkomst. Over *Oost-Europeanen* wordt bijna steeds positief gesproken. Verhuurders getuigen van positieve ervaringen en goede relaties met Poolse en Roemeense huurders. Slecht een enkele verhuurder zegt dat deze nieuwe migranten voor problemen zorgen en legt daarbij de nadruk op slechte ervaringen met Bulgaarse huurders. Verhuurders die zich positief uitlaten over een bepaalde nationaliteit of bevolkingsgroep, staan daarom niet open voor alle kandidaat-huurders met vreemde herkomst. Een positieve houding ten aanzien van één groep, gaat soms samen met een weigerachtige houding ten aanzien van anderen.

Tot slot, bij een aantal verhuurders kunnen stigma's die kleven aan een vreemde herkomst (bijvoorbeeld profiteren van sociale zekerheid, een te laag inkomen, onaangepaste levensstijl) weggewerkt worden wanneer men goede papieren kan voorleggen wat betreft de overige selectiecriteria. Het hebben van vast werk, een goed inkomen en/of Nederlands spreken, kunnen ervoor zorgen dat de herkomst niet meer meetelt, ook bij verhuurders die aanvankelijk niet openstaan voor niet-Belgische huurders. Echter, bij een kandidaat die op die andere criteria slecht scoort, kan de achtergrond een bijkomend negatief element betekenen waardoor diens kansen verder verkleinen.

«Maar allé wij verhuren de laatste tijd heel veel aan Polen en dat verloopt perfect. Ik heb daar geen enkel probleem mee. Ik kan dat iedere eigenaar aanbevelen. Geen problemen. Ook aan Turken hé, Marokkanen hé echt... Maar ik ken wel... We hebben wel liefst dat ze werken. Als ze echt alle twee van een uitkering leven ... dan ga ik. Allé dan komt ge in die keuze van, als ge dan keuze hebt dan gaat ge kiezen naar iemand die werkt.»
(Immobiënkantoor, verspreide verstedelijking, Oost-Vlaanderen)

«(...) of die [eigenaars] iets hebben omdat de mensen een andere kleur hebben, maar da kan ik niet ... die dan wel werken. Maar ik zeg allé ... even goed kun je met een blanke. Oeeeh nee. Aanvaren over onderhoud en ... Wij hebben vreemden waar we onze schoenen moeten uitdoen als we binnen komen, ze zijn dikwijls properder dan ons, alle het is zo hé. Ik vind fout van radicaal... Als die al ... Nederlands of Frans kan hé en hij werkt. Ik kan begrijpen als ze de taal niet kunnen, dat is vaak een punt voor eigenaars dat ze afhaken hoor. Als er dan iets is, ja we kunnen niet communiceren, dat begrijp ik. Dat vind ik dan aannemelijk. Maar als ze werken en ze kunnen de taal ...»
(Immobiënkantoor, kleine stad / agglomeratie, West-Vlaanderen)

«Ik vind, veel mensen hebben zoiets van een vreemde, ja maar ge hebt daar dikwijls problemen mee. Maar langs de andere kant, als dat iemand is die kan aantonen dat hij ... al jaren vast werk heeft en een vast inkomen ... Meestal komen die mensen daar dan toch op terug.»

(Immobiënkantoor, kleine stad / agglomeratie, Oost-Vlaanderen)

➤ Legitimering van de strenge selectie

Kandidaat-huurders worden dus door zowel particuliere verhuurders als bij immobiënkantoren aan een strenge screening onderworpen waarbij de – in de ogen van de verhuurders – sterkste profielen aan het langste eind trekken. Heel wat verhuurders, zowel particuliere als professionele, legitimeren die strenge selectie. Vastgoedmakelaars kennen eigenaars het recht toe om de huurder te kiezen waar zij zich *'het best bij voelen'* en ook particulieren zeggen het recht te hebben om vrij te kiezen. Zij argumenteren dat het hun eigendom is en dus ook hun keuze. Verder verwijzen heel wat verhuurders naar de uithuiszettingsprocedure die, naar hun mening, te log, te traag en te duur is. Ze zeggen het gevoel te hebben dat *'de wetgeving aan de kant van de huurder staat'* en argumenteren dat ze streng (moeten) zijn om die procedure te vermijden.

«Maar ja. Dat zal niet veranderen hé (...) Daarmee denk ik dat veel mensen het belangrijker en belangrijker vinden om een goeie huurder te vinden. En dat ze daarom al eerder naar een kantoor zullen stappen omdat ze daar meer vertrouwen in hebben. Want je weet als je een slechte hebt, ben je gesjareld. Dus ... dan kan je ineens maar beter zeker van zijn dat je ineens een goeie hebt, dat je je risico beperkt.» (Immobiënkantoor, grootstad, Antwerpen)

We gaven eerder aan dat bij het opbouwen van 'exclusieven' niet alleen stereotypen en vooroordelen een rol spelen, maar ook negatieve ervaringen. Heel wat eigenaars en vastgoedmakelaars verwijzen naar een eerdere ervaring om hun strenge oordeel over sommige kandidaten te rechtvaardigen. Sommige verhuurders staan na verschillende probleemervaringen voor minder en minder kandidaat-huurders open omdat ze op steeds meer criteria streng worden (aard van het inkomen, leeftijd, herkomst, ...). Echter, een huurrelatie aangaan met iemand waarvan men aanvankelijk weinig goeds verwachtte, kan ook een positieve ommekeer tot stand brengen. Huurders geven ook aan een meer open houding aan te nemen ten aanzien van door hen 'gevreemde huurders' als een verhuring positief verliep.

3.2 Selectie- en ontmoedigingsstrategieën van verhuurders

In de vorige sectie maakten we duidelijk dat verhuurders hun eigen verlangens en vereisten hebben met betrekking tot het profiel van huurders. In wat volgt, verkennen we de strategieën die ze hanteren om de voor hen meest aantrekkelijke huurder tussen alle kandidaten uit te kiezen, maar ook om minder gewenste profielen uit hun woning te houden.

Het verhuren van een woning omvat een gans proces: de beschikbaarheid van de huurwoning moet bekend gemaakt worden, er worden bezichtigingen georganiseerd voor geïnteresseerden, er is een selectie, er moet een contract worden opgemaakt, ... Ook selectie en discriminatie zijn een proces: bij ieder van die stappen bouwen verhuurders drempels en filters in om tot de juiste huurder te komen. Die drempels en filters zijn niet allemaal van dezelfde aard. Terwijl sommige strategieën worden toegepast om gewenste profielen aan te trekken, moeten andere de minder gewenste huurders – al dan niet subtiel – afstoten en ontmoedigen om zich kandidaat te stellen of zelfs volledig uitsluiten. Een ander onderscheid ligt in de wettelijkheid: sommige mechanismen zijn juridisch toegelaten, anderen druisen in tegen de huurwet en de antidiscriminatiewet. Tot slot wordt een deel van de ingebouwde buffers voor iedere kandidaat ingebouwd, maar zijn andere tegen bepaalde profielen gericht.

Tabel 2 geeft een overzicht van de verschillende selectie- en ontmoedigingsstrategieën doorheen het verhuurproces. Niet al deze strategieën kunnen als discriminatie bestempeld worden maar ze dragen

wel allemaal bij tot het brede selectieproces of zijn op zichzelf gericht op het wegselecteren van bepaalde kandidaat-huurders. In wat volgt, overlopen we de verschillende fases van een verhuurproces en de filters die in iedere fase worden ingebouwd. We willen er op wijzen dat niet alle verhuurders alle mechanismen hanteren. We willen hier echter een beeld schetsen van alle filters waar kandidaat-huurders op botsen in hun zoektocht naar een huurwoning.

Tabel 2: Selectie- en ontmoedigingsstrategieën doorheen het verhuurproces

Moment in verhuurproces	Selectie- en ontmoedigingsstrategieën
Publiciteit	Via beperkte kanalen/kringen huurders zoeken Voorkeur laten blijken in advertentie Keuze van publiciteitskanalen
Contactname door respondent	Telefonisch eerste selectie Niet terug bellen of mailen
Bezichtiging	Screenen op signalen van betrouwbaarheid en solvabiliteit
Selectie of ongelijke behandeling na de bezichtiging	Iemand afwimpelen Opstellen van een dossier over de kandidaat Vereisten ten aanzien van aard en niveau van het inkomen Eisen dat een derde persoon zich borg stelt Strengere regels wat betreft bezettingsgraad Hulp bij het zoeken van een (andere) woning
Voorwaarden bij toekennen huurcontract	Extra kosten Huurwaarborg: - Meer dan toegelaten bedrag vragen - Huurwaarborg cash eisen - Werken met Korfine - OCMW-huurwaarborg weigeren - Huurwaarborg zeer lang op voorhand eisen Type contract
Voorafgaand aan een huurovereenkomst of tussen twee huurovereenkomsten	Verhogen van prijzen Immobiëlkantoor: al dan niet aanvaarden van een verhuuropdracht

➤ Publiciteit

Wanneer verhuurders op zoek gaan naar een nieuwe huurder, maken zij dit op verschillende manieren bekend aan potentieel geïnteresseerden. Een klein aantal verhuurders probeert in eerste instantie binnen een beperkte kring naar een nieuwe huurder op zoek te gaan: in het eigen netwerk of dat van huidige huurders. Een verhuurder uit een landelijke gemeente probeert initieel een huurder te zoeken binnen de gemeentegrenzen, omdat hij makkelijker informatie kan verzamelen over die persoon. De meeste verhuurders plaatsen echter een advertentie op een van de vele immobiëlnwebsites en ruimere zoekertjeswebsites. Sommige verhuurders proberen met hun advertentie al het ‘juiste’ publiek aan te trekken. Ze doen dat door welgekozen informatie mee te geven om aan te duiden voor wie de woning al dan niet geschikt is, bijvoorbeeld ‘*ideaal voor jong koppel*’, ‘*niet geschikt voor kinderen*’. Andere verhuurders geven in hun advertentie hun voorwaarden aan, om geïnteresseerden die daar niet aan voldoen te ontmoedigen contact op te nemen. Sommigen gaan nog een stap verder en omschrijven heel duidelijk wie ze niet willen, bijvoorbeeld ‘*geen OCMW*’⁷. Niet alleen de gegeven informatie speelt een rol, ook het advertentiekanaal heeft volgens een aantal verhuurders een invloed op wie zich aandient als kandidaat-huurder en zij proberen daarop in te spelen. Zo kiezen sommigen zeer bewust op welke website ze adverteren omdat ze denken dat de verschillende websites een verschillend publiek aanspreken. Enkele private verhuurders mijden zo bepaalde websites om financieel zwakkere

⁷ Voor een uitgebreide analyse van advertenties, zie het rapport over onderzoekspost 1 van dit project: Perrin, N., Minon, C., & Teller, J. (2013).

huurders te ontlopen. Dit gebeurt echter door een kleine minderheid van de respondenten, de meesten van hen geven aan op heel wat websites tegelijkertijd te adverteren.

«R: C'est-à-dire que jusqu'à maintenant j'avais toujours publié une annonce dans le Vlan de Namur. Mais alors j'avais un tas de gens qui n'étaient pas convenables, presque des sans abris! Je n'ai rien contre les sans abris mais vous savez qu'ils ne peuvent pas malheureusement payer un loyer. Alors c'est comme ça que je suis passé sur immoweb.

O: Et vous voyez une différence par rapport aux personnes qui...

R: Oh oui, manifestement oui, c'est déjà une sélection. C'est-à-dire que ça tire plutôt vers le haut que vers le bas. Donc c'est pour ça que je suis passé sur immoweb.» (Particuliere verhuurder, klein stad / agglomeratie, Namen)

Eén verhuurder zegt dat het gebruik van internet vroeger al voor een selectie zorgde – en dat ze daarom via dat kanaal een huurder zocht – maar dit is vandaag niet meer zo omdat (bijna) iedereen toegang heeft gekregen tot een computer en tot internet.

➤ **Contactname door respondent**

Een volgend selectiemoment treedt op wanneer kandidaat-huurders een particuliere verhuurder of een immobiliënkantoor contacteren: niet alle geïnteresseerden kunnen de woning bezichtigen na een reactie per telefoon of mail. Hoewel een aantal vastgoedmakelaars zich ervan bewust zijn dat ze kandidaten telefonisch niet kunnen of mogen selecteren⁸, zijn er heel wat verhuurders die telefonisch al een eerste schifting proberen te maken. Enkele particuliere verhuurders proberen op basis van het taalgebruik kandidaten met een zwakker sociaaleconomisch profiel en/of kandidaten van vreemde herkomst af te houden. Daarnaast zijn er heel wat particuliere en professionele verhuurders die telefonisch hun eisen of voorwaarden duidelijk maken en de verschillende criteria aftoetsen. Wie niet voldoet aan die criteria zal de woning niet mogen bezoeken. Er wordt daarbij niet alleen nagegaan of de gezinssamenstelling in verhouding is met de woning en of het inkomen hoog genoeg is, maar ook de aard van het inkomen wordt soms al nagegaan.

«O: Hoe zijn de eerste contacten met kandidaat huurders?

R: De meesten bellen eerst. En zeggen ah ik heb dat op internet, of ik heb daar gezien dat er een pand te huur staat. En dan zeg ik van ja het staat nog te huur of het staat niet meer te huur. En dan vragen ze mag ik het een keer bezoeken. En dan zeg ik ja ge moogt dat een keer bezoeken. Maar ik zeg ik zou graag eerst een beetje de gezinssituatie kennen, hoeveel kinderen, hoeveel huisdieren, hoe lang ze daar willen gaan wonen, wat ongeveer het netto-inkomen is. En dan ... als we zien dat het netto inkomen voldoende is dan gaan we een bezoek inplannen.»

(Immobiliënkantoor, kleine stad / agglomeratie, West-Vlaanderen)

Medewerkers van immobiliënkantoren willen, naar eigen zeggen, met deze telefonische selectie een te groot aantal – oninteressante – bezoeken vermijden omdat dat voor hen financieel niet interessant is. Enkele vastgoedmakelaars ontmoedigen kandidaten om hen 'een teleurstelling te besparen' wanneer ze weten dat de eigenaar het profiel van de kandidaat niet zal goedkeuren op basis van bijvoorbeeld herkomst of aard van het inkomen.

➤ **Bezichtiging**

Nadat kandidaten reageerden op een advertentie kunnen zij, al dan niet na een eerste schifting, de huurwoning bezichtigen. Ook op dit moment worden zij door een deel van de verhuurders 'geëvalueerd'. De eigenlijke selectie tussen kandidaten gebeurt veelal nadat alle uitgenodigde kandidaten de woning hebben bezocht, maar nogal wat private en professionele verhuurders grijpen dit moment aan om een beeld te krijgen van iedere kandidaat. Ze gaan ten eerste op zoek naar elementen die de solvabiliteit kunnen aantonen zoals de kledij of het feit of de kandidaat al dan niet een wagen bezit en om welke wagen het dan gaat. Enkelen gaan zelfs de binnenkant van de wagen inspecteren op

⁸ De commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer [Privacycommissie] stelt in haar aanbeveling aan verhuurders en vastgoedmakelaars dat ze op dit moment in de verhuurprocedure slechts die gegevens mogen opvragen die noodzakelijk zijn voor het plannen van een bezoek, namelijk de naam en contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres) van de kandidaat (Privacycommissie, 2009).

onderhoud en hygiëne. Nochtans schrijft de Privacycommissie (2009) dat dit niet relevant is om de solvabiliteit van een kandidaat na te gaan. Verhuurders proberen ten tweede in te schatten of de kandidaat de woning goed zal onderhouden door het uiterlijk en de hygiëne van de kandidaat na te gaan, denkend dat 'als ze zelf niet proper zijn, ze hun woning ook niet zullen onderhouden'. Heel wat verhuurders geven toe dat hun *buikgevoel* sterk doorweegt bij de selectie. Dat buikgevoel wordt door voorgaande elementen ingegeven, maar bij sommigen ook door het woordgebruik van kandidaten en uiterlijke kenmerken zoals tatoeages of een hoofddoek.

«O: En toch is het dan proberen van iemand daar uit te pikken. Is dat gelukt?»

R: Ja gelukt is het wel ... maar het moest iemand zijn met vast werk bijvoorbeeld, dan ... dan zit je goed. Die man, die reed met een auto. Een auto, dat wil voor mij eigenlijk zeggen dat ze financieel reserve hebben, wat serieuzer in de wereld staan, ook wat meer geleerd hebben. » (Particuliere verhuurder, kleine stad / agglomeratie, West-Vlaanderen)

Een aantal verhuurders gaan nog een stap verder om hun kandidaten in te schatten. Ze proberen niet alleen een beeld te krijgen van de kandidaat op het bezoekenmoment maar ook daarna en stappen in het persoonlijke leven van de kandidaat. Ze proberen op bezoek te gaan in de huidige woning om te kijken in welke staat die is. Eén vastgoedmakelaar vertelt ons bijvoorbeeld dat hij opzettelijk vergeet een aantal documenten te vragen zodat hij die zelf kan ophalen bij de kandidaat-huurder. Eén particuliere verhuurder gaat, via de partner die advocaat is, het gerechtelijk verleden van kandidaat-huurders na, wat nooit geoorloofd is (Privacycommissie, 2009).

➤ **Selectie of ongelijke behandeling na de bezichtiging**

Na een bezichtiging kan iemand die nog steeds geïnteresseerd is in de huurwoning zich kandidaat-huurder stellen. Een verhuurder zal de verschillende kandidaturen naast elkaar leggen, of wanneer er maar één kandidatuur is, inschatten of hij met die kandidaat een huurcontract wil sluiten.

Een aantal verhuurders probeert te vermijden dat een in hun ogen onaantrekkelijk profiel zich daadwerkelijk kandidaat zal of kan stellen. Zij proberen die geïnteresseerde op verschillende manieren *af te wimpelen*: door hem of haar te vragen er eerst nog eens goed over na te denken en later terug te bellen, om op die manier een (mentale) drempel in te bouwen; of door een document te vragen dat anderen niet moeten voorleggen zodat er tijd overheen gaat waarin een andere huurder gevonden kan worden; of door te liegen over de beschikbaarheid van de woning. Ook geïnteresseerden waarvan de kandidatuur ogenschijnlijk aanvaard wordt, worden afgewimpeld met de leugen dat de woning al verhuurd is, of dat er al een optie genomen is. In dat laatste geval wordt aan de kandidaat gevraagd om na enkele weken terug te bellen, wetende dat er ofwel een andere huurder gevonden is ofwel dat de kandidaat zelf elders zijn zoektocht verder zet.

«O: Et pour dire non au gens, je suppose que ça vous est déjà arrivé quand même?»

R: Ça arrive parfois, c'est extrêmement rare, ce qui arrive parfois c'est qu'on dit "écoutez, j'ai quelqu'un qui a mis une option" et donc... Ou bien il ne résonne même pas, ou alors on dit "écoutez, il est loué, pratiquement, rétéléphonez moi dans un mois". Donc dans un mois ils sont partis ailleurs.

O: Ben oui parce qu'il sont à la recherche d'autres ... et donc comme ça, ça évite de ...

R: Ça évite de devoir dire "non je ne vous prends pas".

O: Et de ne pas avoir à répondre aussi directement sur le pourquoi je ne vous prends pas, ce qui n'est pas toujours évident à

R: Non, il faut respecter quand même les gens.» (Particuliere verhuurder, verspreide verstedelijking, Luxemburg)

Van de geïnteresseerden die zich kandidaat (willen) stellen, wordt door bijna alle verhuurders een uitgebreid *dossier samengesteld*. Vastgoedmakelaars zeggen dat zo een dossier dient om kandidaten te kunnen voorleggen aan de eigenaar. Sommige makelaars leggen alle kandidaturen voor aan eigenaars, anderen maken zelf een eerste screening en stellen enkel 'interessante' kandidaten voor. Ook particuliere verhuurders verzamelen schriftelijke documenten. Het samenstellen van een dossier lijkt twee doeleinden te hebben: verhuurders willen de verschillende kandidaturen naast elkaar kunnen

leggen en een ‘*objectieve vergelijking*’ maken, maar dit mechanisme kan ook als afschrikking dienen voor geïnteresseerden die de gevraagde documenten niet kunnen voorleggen en zich daarom niet langer kandidaat stellen. Verhuurders moeten hen dan bijgevolg ook niet zelf afwijzen.

Een aantal documenten komen steevast terug, hoewel niet alle verhuurders ze allemaal opvragen.

Allereerst laten verhuurders kandidaten een inlichtingenfiche invullen waarin gepeild wordt naar onder meer het inkomen, de gezinssamenstelling, aantal huisdieren, nationaliteit, of men al dan niet roker is. Niet alleen immobiliënkantoren gebruiken een standaardfiche, ook heel wat particulieren doen dat. Zij die dat doen, gebruiken veelal de fiche van de verenigingen van eigenaars.

De gegeven informatie moet daarna vaak schriftelijk bewezen worden. Ten eerste vragen sommige vastgoedmakelaars een kopie van de identiteitskaart. Verder willen de meeste particuliere en professionele verhuurders een bewijs van inkomsten. We gaven al aan hoe belangrijk het voor veel verhuurders is dat kandidaten vast werk hebben en dat weerspiegelt zich ook hier. Heel wat verhuurders willen immers een bewijs van tewerkstelling: een kopie van het arbeidscontract en/of kopieën van de laatste (drie) loonfiches. Sommige verhuurders, voornamelijk professionele actoren, zijn zich er echter van bewust dat ze ook andere vormen van inkomsten moeten aanvaarden en zeggen aanvankelijk *een* bewijs van inkomsten nodig te hebben maar praten doorheen de interviews steevast over loonfiches. De eis naar, of op zijn minst duidelijke voorkeur voor loonfiches, sluit een hele groep zoekers uit: werklozen, personen die een leefloon of invaliditeitsuitkering ontvangen. Maar ook zelfstandigen kunnen geen loonfiches voorleggen. Een aantal verhuurders wil daarom ook liever niet aan hen verhuren omdat ze de financiële situatie moeilijk kunnen inschatten. Loonfiches worden daarnaast ook gebruikt om het aantal personen ten laste, in concrete het aantal kinderen, na te gaan. Om de solvabiliteit van een kandidaat verder te onderzoeken, vragen sommige verhuurders ook een bewijs dat de laatste maanden huur betaald zijn.

Om het dossier verder aan te vullen, vragen behoorlijk wat verhuurders referenties op, namelijk de contactgegevens van de huidige huisbaas en de werkgever, hoewel dat wettelijk slechts in uitzonderlijk situaties is toegestaan (zie Privacycommissie, 2009). Sommige verhuurders bellen standaard of bij twijfel over een kandidaat naar de huisbaas om te vragen of de huurder geen problemen veroorzaakt. Anderen zeggen nauwelijks of nooit contact op te nemen, maar de gegevens wel op te vragen omdat het ‘probleemhuurders’ afschrikt om zich nog langer kandidaat te stellen. Aanvullend wordt ook soms de verhuismotivatie en een korte woongeschiedenis gevraagd aan kandidaten. Ook de gegevens van de werkgever worden gevraagd omwille van het afschrikkeffect dan wel om te controleren of de kandidaat daadwerkelijk nog in dienst is en de ingediende loonfiches correct zijn. Kandidaat-huurders zijn niet verplicht om deze gegevens over te brengen aan de verhuurder. De privacycommissie zegt bijvoorbeeld dat kandidaten, wanneer zij loonfiches laten zien, de contactgegevens van de werkgever onherkenbaar mogen maken. Maar, voor verhuurders geldt veelal ‘*hoe meer informatie, hoe beter*’. Als een kandidaat deze informatie niet wil geven, wekt dat wantrouwen op.

«O: (...) die solvabiliteit, mag ik vragen wat dat voor u betekent?

R: Ah ja, ik ga na waar werken ze wel effectief? Zijn er loonfiches aanwezig? Als ik echt twijfel, bel ik wel eens naar die werkgever en dan zeg ik dat ook op voorhand. En uiteindelijk, als ge niks te verbergen hebt, maakt het ook niets uit hé.»
(Particuliere verhuurder, grootstad, Antwerpen)

Enkele verhuurders gaan heel ver in wat ze vragen aan kandidaat-huurders. Eén particulier vroeg al eens een bewijs van goed gedrag en goede zeden, ook al mag een verhuurder dat nooit doen (Privacycommissie, 2009). Dit was voornamelijk bedoeld om de kandidaat af te schrikken. Een andere

verhuurder wou ook betalingsbewijzen voor de gas- en elektriciteitsrekeningen van de afgelopen maanden inkijken. Eén immobiliënkantoor ten slotte, vraagt kandidaten een ‘persoonlijke CV’ op te stellen, waarin niet alleen boven vernoemde gegevens opgenomen worden, maar ook een motivatiebriefje, informatie over hobby’s en het beroep van de ouders.

Om kandidaten te onderwerpen aan een solvabiliteitstest, stellen sommige verhuurders vervolgens een aantal *vereisten ten aanzien van de inkomsten* van de kandidaat-huurder. We gaven al aan dat er ten eerste een voorkeur of vereiste is wat betreft de aard van het inkomen: een arbeidsinkomen. Daarnaast hebben verhuurders ook eisen wat betreft het niveau van de inkomsten. Enkele stellen een bedrag voorop dat huurders moeten overhouden na het betalen van de huur. Maar de meerderheid van de – particuliere en professionele – verhuurders neemt ‘*maximum één derde van de inkomsten spenderen aan huur*’ als maatstaf, ofwel omdat ze dit overnemen van het bankwezen dat deze regel hanteert bij het toekennen van een krediet, ofwel omdat ze dat als een drempelwaarde voor betaalbaarheid achten. Hoewel dit wordt voorgesteld als een neutrale en objectieve voorwaarde, heeft dit een uitsluitingseffect voor huishoudens met een laag inkomen die vaak niet kunnen voldoen aan deze regel. Een alleenstaande man die het leefloon geniet, heeft bijvoorbeeld een maandelijks inkomen van €17,36⁹. Als we de 1/3 regel volgen, moet hij een woning vinden met een huurprijs van maximum €72. Een snelle kijk op een immobiliënsite toont dat men amper een woning voor die prijs kan vinden. Enkele verhuurders geven aan dat ze zich daarvan bewust zijn, maar dat het ‘nu eenmaal de regel is’. Een enkele vastgoedmakelaar verklaart dat hij zich soms verstopt achter de regel om kandidaten af te wijzen, als er geen andere geïnteresseerden zijn, maar men toch de kandidaat wil weigeren. Slechts een beperkt aantal verhuurders wil zelf geen inschatting maken of de kandidaat-huurder voldoende middelen heeft om de huur te betalen en laat dat aan de huurder over.

We gaven al aan dat kandidaat-huurders van vreemde herkomst stigma’s die daar bij sommige verhuurders aan gekoppeld worden soms kunnen uitwissen als ze een gunstige (financiële) situatie kunnen aantonen. Enkele verhuurders gaan zelf sneller op zoek naar elementen die hen erbij kunnen helpen om de situatie van kandidaten van vreemde herkomst in te schatten: ze maken hun eisen (mondeling) op een eerder ogenblik in het verhuurproces al duidelijk, of vragen meer schriftelijke bewijzen op.

Wanneer het inkomen niet voldoende hoog wordt ingeschat, vangen sommige verhuurders dat op door te vragen dat *een derde persoon zich borg stelt*. Dit wordt voornamelijk gevraagd aan jonge huurders, waarbij de ouders zich borg (moeten) stellen, wanneer zij nog studeren, als zij beginnen werken en nog een te laag inkomen hebben in de ogen van de verhuurder, of wanneer ze een tijdelijk arbeidscontract hebben. Enkele vastgoedmakelaars zeggen dit systeem echter niet alleen toe te passen bij jongeren, maar ook bij andere kandidaten die zelf niet voldoende solvabel geacht worden, zoals leefloontrekkers. Dit systeem geeft dan wel een ‘tweede kans’ aan personen die niet voldoende solvabel geacht worden, maar die kans is niet voor iedereen gelijk. De persoon die zich borg stelt moet immers ook zijn solvabiliteit kunnen aantonen en kandidaten met een (sociaaleconomisch) zwakker netwerk, vinden wellicht niet zo makkelijk iemand die daarvoor in aanmerking komt.

Niet alleen de screening van kandidaat-huurders leidt tot een ongelijke toegang tot een woning naar keuze, maar ook de manier waarop medewerkers van immobiliënkantoren met kandidaten die niet werden uitgekozen door de eigenaar omgaan. Vastgoedmakelaars kunnen die kandidaten ook andere, gelijkaardige woningen voorstellen waar ze misschien wel een kans maken. Een respondent vertelde

⁹ <http://www.mi-is.be/be-nl/ocmw/equivalent-leefloon>

ons dat ze bij sterke profielen echter grotere inspanningen doet om het aanbod bekend door een automatische zoekopdracht voor hen aan te maken:

«(...) wij doen dat dus wel voor mensen die iets te huur zoeken. Waarom doen we dat? Omdat wij ondervinden dat het, allé, als we een goeie kandidaat-huurder binnen krijgen, ik zal het zo zeggen, een goed profiel waarvan we denken godverdomme dat is nu eigenlijk zonde dat we daar niks voor hebben. Ja dan maken wij daar zoekopdrachten voor aan. Dan heb ik liever want morgen komt er misschien wel iets binnen dat voor die mens geschikt is. En dan krijgt die dat automatisch door in zijn mailbox. Dat is bij ons een manier om een contact te houden met ten minste de goede huurders. De goede profielen. Een beetje ja proberen van het juiste segment te benaderen.» (Immobiliënkantoor, verspreide verstedelijking, Limburg)

Tot slot, we gaven al aan dat sommige verhuurders *strengere normen wat betreft de maximale bewoning* opstellen dan wat decretaal is vastgelegd. Op die manier ontkennen zij (kroostrijke) gezinnen de toegang tot hun woning.

➤ Voorwaarden bij toekennen huurcontract

Ook bij het toekennen van een huurwoning aan een kandidaat bouwen verhuurders mechanismen in die (zwakke) kandidaat-huurders moeten afschrikken of die hen ongelijk behandelen. Verhuurders leggen bijvoorbeeld voorwaarden op die de kandidaat moet aanvaarden willen ze het huurcontract ondertekenen. Het gaat om voorwaarden die de positie van de huurders verzwakken.

Enkele verhuurders rekenen ten eerste *extra kosten* aan. Er wordt, door sommigen, een ‘reserveringskost’ gevraagd om de woning voor te behouden aan de kandidaat. Maar, bij vastgoedkantoren kan dit onder voorbehoud tot de eigenaar zijn goedkeuring geeft: als de eigenaar de kandidaat weigert, krijgt die eerste het geld terug, maar als die zelf een andere woning vindt tijdens de wachttijd, is hij de reserveringskost kwijt.

Verder spelen nogal wat verhuurders met de *huurwaarborg* om kwetsbare kandidaat-huurders weg te sturen. Heel wat verhuurders vragen een hoger bedrag dan het wettelijke toegestane equivalent van twee maanden huur¹⁰, de meesten onder hen vragen drie maanden huur maar een enkeling ook vier. Dit hogere bedrag wordt geëist omdat het equivalent van twee maanden huur de kosten niet dekt wanneer schade wordt aangericht. Maar, verhuurders vragen dit bedrag ook om de solvabiliteit nogmaals te testen: wie dit bedrag niet kan ophoesten zal ook (sneller) huurachterstal opbouwen, zo klinkt de redenering. Dus, de financieel zwakste kandidaten worden – soms doelbewust – uitgesloten.

«Dus ik denk inderdaad door dat toepassen van die 3 maanden huurwaarborg ... selecteert ge al een bepaalde groep. Iemand die daar al een probleem mee heeft. Dat is niet dat dat gegarandeerd een probleem is op termijn, maar het is toch een drempel.» (Immobiliënkantoor, kleine stad / agglomeratie, Oost-Vlaanderen)

Omdat verhuurders veelal weten dat er bij het opmaken van een geblokkeerde rekening maar twee maanden huur als huurwaarborg gevraagd mag worden, gebruiken zij andere wegen om de waarborg te innen. Een eerste groep (particuliere) verhuurders vraagt de waarborg cash. Op die manier vragen zij niet alleen een hoger bedrag, maar plaatsen zij de huurder in een onzekere positie wat betreft terugbetaling. Een andere, door zowel particulieren als vastgoedkantoren veelgebruikte weg is *Korfine*¹¹. Deze kapitalisatiebon laat toe om drie maanden huurwaarborg te vragen, hoewel de wettelijkheid daarvan bediscussieerd wordt¹². Verhuurders kiezen voor Korfine omdat de administratie eenvoudig is, maar ook om drie maand waarborg te kunnen vragen. Heel wat verhuurders die dit systeem hanteren, aanvaarden overigens geen ander type huurwaarborg, ook al is het wettelijk voorzien dat de huurder mag kiezen voor een bepaalde waarborgvorm (Belgische overheid, 2013;

¹⁰ In een aantal gevallen kan de verhuurder drie maanden huur vragen: bij een bankwaarborg of bij een akkoord tussen een OCMW en een financiële instelling, zie http://www.belgium.be/nl/huisvesting/huren_en_verhuren/huurwaarborg/

¹¹ <http://www.korfine.be/products/security-deposit>

¹² Zie het jaarrapport van 2012 van de Vlaamse huurdersbonden: <http://www.vob-zw.be/HB/Publicaties/Jaarverslag/tabid/98/Default.aspx>

Steunpunt ter bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2009). Bovendien is Korfine niet alleen onaantrekkelijk voor huurders omdat ze zo met meer geld over de brug moeten komen, de rente die ze hier verkrijgen ligt lager dan de rente die banken uitkeren op een geblokkeerde spaarrekening. Opvallend, enkel Vlaamse verhuurders geven aan te werken met Korfine. Waalse noch Brusselse verhuurders brachten dit ter sprake. We kunnen echter niet met zekerheid zeggen of zij dit systeem niet hanteren, of dat ze Korfine niet aanhaalden in de interviews. Wat opmerkelijk is, is dat ook OCMW's meestappen in de eisen van verhuurders omtrent de huurwaarborg. Verschillende verhuurders zeggen dat OCMW's geld overmaken aan Korfine, of dat OCMW's drie maanden huur storten als waarborg op een geblokkeerde rekening bij een bank.

Vervolgens aanvaardt een groep verhuurders de OCMW-huurwaarborg niet, zoals we ook in de vorige sectie al bespraken. Deze verhuurders zeggen dat het systeem niet werkt en ze in het verleden al problemen hadden. Sommigen van hen aanvaardden diezelfde kandidaat-huurder wel als die op een andere manier de waarborg samenstelt, bijvoorbeeld door maandelijkse aflossing of doordat het OCMW het geld via Korfine overmaakt. Andere verhuurders weigeren dit type waarborg echter om een andere reden: om de huurder die ervan gebruik wil maken uit zijn/haar woning te houden. Zij associëren de nood aan de OCMW-huurwaarborg met slechte huurders.

«On refuse les garanties du CPAS, on refuse les gens qui sont sans emploi. Il faut des gens qui ont des emplois pour qu'on puisse évidemment avoir la preuve d'un sérieux économique.» (Particuliere verhuurder, Waalse industrie-as, Henegouwen)

«O: Er bestaat ook een OCMW-waarborg. Hebben jullie daar al ervaring mee?»

R: Neen. Ik weiger dat ook, allé, 't is cru. Ik ga dat niet in het openbaar zeggen hé. Maar ik weiger dat.

O: En uit ervaring van anderen dan?»

R: Omdat het type cliënteel dat daar aan vast hangt, dat is OCMW. Dat is goed voor de laatste fase van uw pand. Net voor het afbreken. Daar voor is dat goed.» (Immobiliënkantoor, kleine stad / agglomeratie, Oost-Vlaanderen)

Eén vastgoedkantoor vraagt de huurwaarborg meteen bij het ondertekenen van het huurcontract, ook als de huurperiode pas maanden later ingaat. Op die manier wil men de solvabiliteit testen: heeft men het geld al klaar liggen of moet men het nog bijeen sparen?

Tot slot legt een groep verhuurders ook voorwaarden op wat betreft de duur van het contract. Zij leggen aanvankelijk slechts een *contract van beperkte duur*, veelal van één jaar, voor aan de huurder. Dit is wettelijk toegestaan, maar het verzwakt wel de positie van betrokken huurders. De huurder heeft enerzijds wel het voordeel zelf te kunnen verhuizen na een jaar, maar anderzijds kan ook de verhuurder vragen de woning na deze korte periode te verlaten. De beperkingen omtrent opzeg die de huurwet bij langdurige contracten oplegt om de woonzekerheid van huurders te garanderen, gelden hier dan ook niet. Deze kortlopende contracten worden door deze verhuurders dan ook gebruikt als testfase. Een eerste groep start standaard, voor iedere huurder, met een kortlopend huurcontract, een tweede groep doet dit alleen bij kandidaten waarbij men na de selectie nog twijfels over heeft. Een laatste, kleine groep werkt enkel met dit type contract bij bepaalde woningen, namelijk studio's, omdat men daar 'een ander publiek' heeft.

➤ Voorafgaand aan een huurovereenkomst of tussen twee huurovereenkomsten

Tot dusver behandelden we de selectie- en uitsluitingmechanismen die ingebouwd zitten *doorheen* het verhuurproces. Maar ook *tussen* verschillende verhuringen gebruiken verhuurders technieken die tot gevolg hebben dat bepaalde profielen al dan niet kunnen huren. Belangrijk daarbij is *het verhogen van de huurprijs*. Een aantal particuliere verhuurders hebben in het verleden verbeteringen aangebracht in hun woning, niet alleen om de woning te onderhouden maar ook omdat ze dan een hogere huurprijs kunnen vragen én daarmee minder kapitaalkrachtige huurders kunnen afstoten. Ook vastgoedmakelaars raden klanten aan om te investeren in hun woning zodat, met hetzelfde doel, een

hogere huurprijs gevraagd kan worden. Toch kan de prijs niet té hoog gezet worden volgens een aantal verhuurders, omdat ‘goede huurders’ weten dat die prijs te hoog ligt en alleen huishoudens die koste wat het kost een woning nodig hebben en er nergens anders één vinden, bereid zijn die prijs te betalen. Een andere verhuurder houdt prijzen bewust niet te hoog omdat hij jonge starters wil aantrekken.

Tot slot, proberen sommige immobiliënkantoren het contact met een groep huurders, namelijk diegenen met het zwakste sociaaleconomisch profiel, te vermijden door niet alle *verhuuropdrachten* te aanvaarden. Ze beperken zich tot een aantal buurten die gegoede bewoners aantrekken, of tot woningen van (zeer) goede kwaliteit waarvoor een voldoende hoge huurprijs gevraagd kan worden.

«Ce qui se passe, c'est qu'on est très sélectifs dans les biens, c'est-à-dire que si on veut nous avoir la possibilité de trouver un locataire de qualité qui paye et qui entretient, il faut que le bien soit évidemment dans les mêmes conditions. Donc un propriétaire qui nous demande de louer une maison qu'on estime pas suffisamment propre, pas de double-vitrage, une cuisine un peu trop limitée en termes d'équipement, il nous arrive quand même très régulièrement de refuser des biens. Parce que aussi si vous êtes crédible vis-à-vis du propriétaire, vous devez être crédible vis-à-vis du locataire qui vous fait confiance aussi.» (Immobiliënkantoor, verspreide verstedelijking, Luxemburg)

3.3 Anticiperend gedrag van huurders

Voorgaande toont aan dat de zoektocht naar een woning door zowel de krapte op de private huurmarkt als door de strenge vereisten van verhuurders en hun ingebouwde selectiemechanismen, voor sommigen een echte *rat race* wordt. Huurders zijn zich hier, volgens een deel van de verhuurders, van bewust en gaan daarop proberen te anticiperen.

«Dus de mensen voelen ook dat er een bepaalde druk is en dat er binnen een bepaald segment, het goedkoper segment, dat er heel veel vraag naar is. En dat er dus heel veel concurrentie is tussen de kandidaat-huurders en dat een eigenaar eigenlijk een betere positie krijgt ... omdat hij kan gaan kiezen ... uit verschillende huurders.» (Immobiliënkantoor, grootstad, Antwerpen)

Zowel huurders met een sterk als met een zwakker sociaaleconomisch profiel pogen een zo goed mogelijke (eerste) indruk na te laten bij verhuurders. ‘Sterke’ profielen proberen hun pluspunten in de verf te zetten door kopieën van hun loonfiches spontaan aan de verhuurder te geven, nog voor daar naar gevraagd wordt. Ook ‘zwakkere’ profielen proberen hun betrouwbaarheid aan te geven, door bijvoorbeeld een bewijs van inkomsten of het telefoonnummer van hun sociaal assistent bij het OCMW door te geven. De ervaring van verhuurders is ook dat deze laatste groep soms probeert haar eigen ‘onaantrekkelijke’ eigenschappen te verbergen door bijvoorbeeld loonfiches te vervalsen.

Dit anticiperend gedrag kan de kansen bij een verhuurder zowel positief als negatief beïnvloeden. Sommige verhuurders zien in dat gedrag tekenen van goede organisatie of een ‘serieuze houding’. Bij anderen wekt het echter wantrouwen op. Zij denken dat het vooral ‘slechte’ huurders zijn die keer op keer zijn afgewezen en daar op inspelen, of die koste wat kost een woning moeten vinden en zich nog voor ze de woning in kwestie gezien hebben al kandidaat willen stellen.

Van een aantal verhuurders horen we dat OCMW-cliënten zich er ook regelmatig van bewust zijn dat ze niet bij iedere eigenaar of immobiliënkantoor terecht kunnen. Zij ‘anticiperen’ op het afwijzende gedrag door al bij een eerste telefonisch contact te informeren of het leefloon of de OCMW-huurwaarborg aanvaard zal worden.

3.4 Afwijkend gedrag van verhuurders

Niet alle verhuurders uiten dezelfde ideeën (even sterk) of bouwen dezelfde selectiemechanismen in. Maar dit betekent niet dat de verhuurders die deze discoursen of mechanismen niet delen er tegenin gaan. Het is slechts bij een beperkt aantal verhuurders dat we duidelijke discoursen en/of praktijken vinden die ingaan tegen de hierboven beschreven rode draad. Hun visie op bepaalde profielen van

huurders wijkt af van wat we doorgaans hoorden. Een aantal verhuurders verhuurt ook doelbewust aan kandidaten waar anderen liever niet mee in zee gaan.

We toonden eerder al aan dat OCMW-cliënteel bij veel verhuurders onderaan de kandidatenlijst bengelt. Toch stellen enkelen dat verhuren aan die personen ook zeer goed kan gaan. Zij vertellen aan deze kandidaten te verhuren wanneer het OCMW de huur afhoudt van het leefloon van de huurder en rechtstreeks aan de verhuurder stort. Zo zijn eigenaars wel zeker van hun huurinkomsten. Deze respondenten zeggen dat dit systeem niet bekend is bij de meeste verhuurders maar dat het wel goed werkt.

Uit voorgaande blijkt ook dat verhuurders bij lage inkomenshuishoudens sneller betalingsproblemen verwachten. Volgens een klein aantal verhuurders zijn deze huishoudens zich echter sterker bewust van het beschikbare budget en kunnen zij dat budget beter beheren.

Enkele private verhuurders gaven aan dat ze er bewust voor kiezen om te verhuren aan wie doorgaans als ‘minder aantrekkelijke kandidaat’ wordt aanzien, net omwille van de beperkte kansen die ze elders krijgen, zoals huurders van vreemde afkomst, alleenstaande moeders en huishoudens met een beperkt (vervangings)inkomen. Er valt echter een ‘maar’ te plaatsen bij de toegankelijkheid van deze huurwoningen. Zij bouwen tegelijkertijd een aantal mechanismen in die de positie van die (kwetsbare) huurder verzwakken: ze vragen de huurwaarborg cash, vragen een hoger bedrag dan toegelaten, werken enkel met jaarcontracten of geven de huurder geen (schriftelijk) contract.

3.5 De rol van immobiliënkantoren en particuliere verhuurders

Medewerkers van immobiliënkantoren en particuliere verhuurders zijn er veelal van overtuigd dat de selectie waar zij kandidaat-huurders aan onderwerpen doeltreffender is dan die van de andere partij. Professionele verhuurders zijn ervan overtuigd dat hun screening objectief is, niet beïnvloed wordt door emoties en dat zij makkelijker documenten kunnen opvragen bij kandidaten. Veel particulieren daarentegen denken dat kantoren enkel en alleen een huurder in hun woning willen plaatsen om het ereloon op te strijken, zonder kandidaten (grondig) te screenen.

Particuliere verhuurders zoeken op hun eigen manier een huurder en leggen hun eigen criteria op. Immobiliënkantoren werken in opdracht van de eigenaar van een pand. En die eigenaars maken soms hun persoonlijke voorkeuren of eisen bekend wat betreft het profiel van de huurder. Makelaars krijgen vragen met betrekking tot zowat alle criteria die we eerder bespraken, maar melden het meest vragen omtrent herkomst, inkomstenbron of aanwezigheid van kinderen. Een deel van de makelaars zegt weinig te kunnen doen tegen deze persoonlijke verlangens: zij werken in opdracht van de eigenaar en moeten dus een profiel zoeken dat strookt met die eisen. Daartegenover staat een groep makelaars die duidelijk niet wil ingaan op discriminerende verlangens van eigenaars. Ze maken duidelijk dat men geen kandidaat kan weigeren als die objectief gezien een geschikte kandidaat is en ze zeggen de samenwerking met een eigenaar op als die bij zijn/haar standpunt blijft.

«L'agent immobilier il a un rôle de sélectionneur. Il a au-dessus de lui son propriétaire, qui lui, c'est le propriétaire qui émet les exigences. Et donc, il devra les respecter sinon sans quoi le propriétaire va dire 'écoutez, vous me remettez les clés, je vais demander à quelqu'un d'autre de le faire'. Donc finalement, vous de votre côté, vous avez votre employeur qui vous dit qu'aujourd'hui vous avez ça, ça et ça à faire. Si vous ne le faites pas, vous êtes virée. Nous c'est un petit peu pareil ici. Si on ne respecte pas ce que le propriétaire nous a demandé...» (Immobiliënkantoor, grootstad, B.H.G.)

Een tussenpositie vinden we bij makelaars die niet zomaar meegaan in de persoonlijke wensen van eigenaars, maar die ook niet zo streng afwijzen. Een aantal respondenten geeft aan dat ze eigenaars proberen te overtuigen van kandidaat-huurders als die daar niet voor open staan, soms met succes maar soms ook niet en dan leggen de makelaars zich er bij neer. Professionele verhuurders gaan ook

niet even makkelijk in op alle vereisten. Zo getuigen ze vaak moeite te hebben met eisen omtrent herkomst, maar gaan ze sneller mee in een vraag om OCMW-cliënteel te weigeren. Wanneer makelaars de (discriminerende) verlangens van eigenaars inwilligen, hebben sommigen daar weinig morele bezwaren bij omdat ze dat bijvoorbeeld zien als hun taak of omdat ze begrip opbrengen voor die eisen. Andere respondenten laten dan weer blijken dat ze (soms) kampen met schuldgevoelens, maar zich naar eigen zeggen wel moeten neerleggen bij ‘het laatste woord’ van de eigenaar.

Zowel vastgoedkantoren als eigenaars die beroep doen op een kantoor om hun goed te verhuren, halen volgens makelaars allebei voordeel uit de samenwerking. Eigenaars profiteren van de bufferfunctie die een kantoor speelt. Het is makkelijker een kandidaat te weigeren als men deze boodschap niet zelf moet overbrengen maar dit door een kantoor kan laten doen. Een aantal vastgoedmakelaars vragen zich af of zij door eigenaars niet worden ingeschakeld om het ‘vuile werk op te knappen’. Professionele verhuurders kunnen zich dan weer verschuilen achter de eigenaar. Als zij zelf – of de eigenaar – een kandidatuur afkeuren, spelen ze de bal door naar de ‘onbekende’ eigenaar: het is niet de beslissing van de makelaar dus hem/haar kan men niets verwijten.

3.6 Pijnpunten op de huurmarkt en oplossingen volgens verhuurders

Doorheen de interviews identificeren verhuurders een aantal pijnpunten die ervoor zorgen dat bepaalde groepen maar moeilijk een private huurwoning vinden, maar die het in hun ogen ook noodzakelijk maken om streng en selectief te zijn. Ze formuleren ook een aantal oplossingen die volgens hen sommige problemen op de private huurmarkt zouden kunnen oplossen of verlichten.

Zoals we al aanhaalden, zijn er volgens verhuurders *niet voor iedere groep voldoende huurwoningen*. Het tekort aan zowel kleine en goedkope, maar toch kwaliteitsvolle woningen voor huurders met een beperkt budget, als aan grotere woningen die voldoende ruimte bieden aan grote of nieuw samengestelde gezinnen wordt aangestipt. Het tekort aan deze types woningen en de grote vraag, leiden tot prijsstijgingen waardoor het voor huishoudens met een beperkt budget nog moeilijker wordt.

Bovendien zijn sommige verhuurders van mening dat het *segment van goedkopere huurwoningen (verder) krimpt* doordat eigenaars hun woning verkopen en die woning bijgevolg van de huurmarkt verdwijnt. Verhuren is volgens deze respondenten niet langer aantrekkelijk omdat verhuurders veelvoudig geconfronteerd worden met problemen als huurachterstal, slecht onderhoud of onverzorgd achterlaten van de woning. Daarnaast verwijzen enkele verhuurders naar de strenge kwaliteitsnormen en –controles, maar ook naar de huurwetgeving die volgens hen de verhuurders benadeelt. Ze verwijzen daarbij bijvoorbeeld naar de huurwaarborg die werd terug gebracht van drie naar twee maand huur of de lange uithuiszettingsprocedure.

Verhuurders verwijzen ook naar de moeilijkheden die optreden bij een *samenwerking met het OCMW*. We zagen doorheen het rapport al uitgebreid dat ze veelal niet tevreden zijn over de werking van de OCMW-huurwaarborg en over het gebrek aan opvolging of begeleiding van OCMW-cliënten.

Verhuurders merken ook een *verandering op in het profiel van huurders*, hoewel ze tegenstrijdige veranderingen aangeven. Enerzijds is er een groep die stelt dat jonge huishoudens moeilijker een hypothecaire lening kunnen verkrijgen, waardoor ze langer op de huurmarkt blijven en daar voor (nog) meer concurrentie zorgen. Anderzijds is er een groep verhuurders die ervan overtuigd is dat jongeren net steeds sneller overgaan tot de aankoop van een woning, waardoor de huurmarkt een *restmarkt* wordt en verhuurders kandidaten nóg strenger moeten beoordelen.

Om deze pijnpunten aan te pakken, kijken verhuurders (voornamelijk) naar de overheid. Meningën over wat die overheid precies moet doen, verschillen. Volgende oplossingen werden geformuleerd:

- De overheid moet er voor *zorgen dat het aanbod verruimt*, door initiatief te nemen voor de bouw van nieuwe woningen, met een focus op kleine goedkope eenheden en grotere gezinswoningen, zodat de druk op het bestaande aanbod verlicht. Zeker de sociale huisvestingssector moet worden uitgebreid¹³. Verhuurders menen dat zij geen sociale rol dienen op te nemen maar dat de overheid voor kwetsbare burgers moet zorgen. Huurders met lage inkomens, zeker personen met een leefloon, kunnen met hun budget moeilijk een huurwoning vinden door prijsvorming op de markt. Maar, door een tekort aan sociale huurwoningen, worden zij toch op die private markt geduwd.
- De overheid moet het voor particulieren *aantrekkelijk(er) maken om een huurwoning aan te bieden*. Dit kan ze doen door hun rechtspositie te versterken en/of door hen financiële stimuli te bieden, zoals een verhuursubsidie. De huurwaarborg zou weer opgetrokken moeten worden tot drie maand huur. Zo krijgen verhuurders weer meer zekerheid en zouden ze, volgens enkele respondenten, meer flexibel zijn tegenover financieel zwakkere huishoudens.
- Ook de *huurder* op de private markt moet volgens een aantal respondenten *ondersteund worden*. Dit kan door huursubsidies toe te kennen. Anderen twijfelen echter aan de werking van deze subsidie en denken dat dit enkel zal leiden tot verdere prijsstijgingen.

Hoewel de meeste verhuurders oplossingen op de private huurmarkt verwachten van de overheid, willen zij tegelijkertijd niet dat de overheid zich te veel gaat bemoeien met hun activiteiten en hen te veel regels oplegt. De overheid lijkt te moeten instaan voor het huisvesten van de ‘*moeilijke*’ en ‘*onaantrekkelijke*’ huurders die geacht worden voor problemen te zorgen, zodat private verhuurders vrij zijn om te verhuren aan sterke profielen.

4. Slotbeschouwingen

We hebben in ons onderzoek een open blik gehouden t.a.v. de processen op de private huurmarkt die ervoor zorgen dat bepaalde bevolkingsgroepen moeilijker toegang vinden tot een kwaliteitsvolle en betaalbare woning. Echter, niet alle selectiemechanismen die door verhuurders worden ingebouwd kunnen benoemd worden als discriminatie. Toch dragen die mechanismen ook bij tot de moeizame zoektocht en toegang van die groepen tot een huurwoning. Om te begrijpen hoe en waarom verhuurders deze groepen de toegang tot hun woning ontzeggen, moeten we dus naar al deze elementen kijken die bijdragen tot deze *negatieve selectie* ten aanzien van bepaalde profielen.

Om negatieve selecties en discriminatie op de private huurmarkt te begrijpen en aan te pakken, moeten we ook oog hebben voor de ruimere context waarin die processen, die bestaan uit een optelsom van individuele beslissingen, plaatsvinden. Die context is er een van schaarste aan degelijke en betaalbare private huurwoningen in het algemeen en op de private huurmarkt in het bijzonder¹⁴. De schaarste op de private huurmarkt zorgt ervoor dat verhuurders bij het selecteren van een huurder kieskeurig kunnen zijn en dat ze kandidaten (streng) vereisten kunnen opleggen. Willen we negatieve selecties en discriminatie ten aanzien van minderheidsgroepen aanpakken, is het belangrijk om te voorzien in meer huurwoningen. Als de balans tussen vraag en aanbod meer in evenwicht is, kunnen verhuurders minder aan ‘*cherry picking*’ doen tussen de verschillende kandidaten.

Om discriminatie en negatieve selecties tegen te gaan, moeten we ook beide partijen op de private huurmarkt erkennen: zowel de verhuurders als de huurders hebben noden waar rekening mee

¹³ Zie ook al Kesbeke, W., Schuermans, N., Vandekerckhove, B. & P. De Decker (2012). *Honkvast in tijden van verandering. Woonrends en woningmarkten*. LannooCampus, Leuven.

¹⁴ Zie ook de inleiding in het eindrapport (Loopmans et al., 2014)

gehouden moet worden. De rol van de *private verhuurder* dient te worden erkend: zonder hen is de private huurmarkt onbestaande. Eigenaars moeten ondersteund en gestimuleerd worden om hun woning op de private huurmarkt te blijven aanbieden of om die stap te zetten. Maar, ook de *huurder* heeft nood aan ondersteuning en de overheid moet haar rol opnemen opdat kwetsbare huishoudens toegang hebben tot betaalbare en kwaliteitsvolle huisvesting. Het budget van lage inkomenshuishoudens plaatst hen in een zwakke positie op de private huurmarkt. De sociale huisvestingssector dient te worden uitgebreid om toegang te bieden voor meer huishoudens, maar ook op de private huurmarkt moet de positie van deze huishoudens versterkt worden. Dit kan door het bestaande instrumenten als de huurpremies en –subsidies te optimaliseren, maar ook door in te zetten op sociale verhuurkantoren die een brug slaan naar de private markt. Deze kantoren bieden niet alleen antwoord op de noden van huurders (betaalbaarheid, kwaliteit, woonzekerheid), maar spelen ook in op de pijnpunten die verhuurders aanduiden: huurders krijgen begeleiding, de huurinkomsten zijn gegarandeerd en er is toezicht op het onderhoud van de woning.

Referenties

- Belgische overheid (2013). *Huisvesting. De huurwaarborg*.
http://www.belgium.be/nl/huisvesting/huren_en_verhuren/huurwaarborg/
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods (4th Edition)*. Oxford: University Press.
- Bernard Nicolas, « Femmes, précarité et mal-logement : un lien fatal à dénouer », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2007/25 n° 1970, p. 5-36.
- Boulanger, Mélanie (2010), '*Sur la corde raide : Femmes & pauvreté, Femmes & monoparentalité, Etat des lieux*', Bruxelles: Femmes Prévoyantes Socialistes.
- Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding [Centrum] (2008). *Discriminatie op de huisvestingsmarkt. Hoe kan je het vermijden?* Brussel: Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding.
- Kesteloot, C. (2008). 'De geografie van migratie in België', lezing, KU Leuven
- Lauster, N. & Easterbrook, A. (2011). No Room for New Families? A Field Experiment Measuring Rental Discrimination against Same-Sex Couples and Single Parents, *Social Problems*, 58 (3), 389-409.
- Loopmans, M., Moris, M., De Decker, P., Heylen, K., Perrin, N., Minon, C., Teller, J., Vandenbroucke, S., Winters, S. en Vandenbroeck (2014) Diversiteitsbarometer Huisvesting: Eindrapport, Brussel: Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding (onuitgegeven working paper)
- Perrin, N., Minon, C., & Teller, J. (2013). *Baromètre du logement. Screening des annonces de location*. Brussel : Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding (onuitgegeven working paper)
- Privacycommissie [Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer], 2009. *Aanbeveling aan de verhuurders en vastgoedmakelaars betreffende de verwerking van gegevens van kandidaat-huurders (SE/08/128)*. Geraadpleegd op <http://www.privacycommission.be> op 19 december 2013.
- Rea, A. (2004): Les discriminations raciales dans l'accès au logement à Bruxelles, in: Les Dossiers du Mrax (ed.): *Le livre noir de la discrimination au logement*, Bruxelles, p. 25-58.
- Roscigno, V. J., Karafin, D. L., & Tester, G. (2009) The Complexities and Processes of Racial Housing Discrimination. *Social Problems* 56(1): 49-69.
- Steunpunt ter bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2009). *Verslag armoedebestrijding 2008 – 2009. Deel I*. <http://www.armoedebestrijding.be>
- UNECE [United Nations Economic Commission for Europe], 2012. *Gender Statistics. Fertility, families and households. One parent families and children by sex of parent*. www.unece.org
- Van den Broeck, K., Heylen, K., & Winters, S. (2013) Diversiteitsbarometer Huisvesting: Onderzoekspost 2, meten van de discriminatiegraad. Brussel: Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding (onuitgegeven working paper).
- Van der Bracht, K. & Van de Putte, B. (2013). *Het not-in-my-property-syndroom (NIMPS). Etnische discriminatie op de huisvestingsmarkt*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.
- Vanneste, D., Thomas, I., & Goossens, L. (2007). Woning en woonomgeving in België, *Sociaal-Economische enquête 2001 – Monografieën*, Brussel: Federaal Wetenschapsbeleid

Introductie

I. Reden van verhuren

Hoeveel woningen verhuurt u?

Verhuurt u deze woning(en) al lang?

Hoe heeft u deze woning verworven?

Waarom bent u overgegaan tot het verhuren van die woning(en)?

Waarom verhuurt u die woning zelf? En niet via immobielkantoor?

1. Voor- en nadelen?
2. Heeft u daar al over nagedacht?
3. Denkt u er aan om dat in de toekomst wel te doen?

II. Omgang met huurders

Hoe zijn de eerste contacten met (kandidaat-) huurders?

- Welke informatie moet hij/zij u geven?
- Zijn er bepaalde stappen die een kandidaat moet ondernemen / bepaalde verplichtingen voor de kandidaat?

Hoe zijn de contacten met zittende huurders?

Had u in het verleden steeds goede relaties met uw huurders?

Heeft u al (veel) problemen gehad?

- Wat voor problemen?
 - Wie waren toen de huurders?
 - Hoe reageert u daar dan op?
- Houdt u daar in de toekomst rekening mee? (hoe?)

Indien u meerdere woningen verhuurt, liggen die woningen in verschillende buurten/gemeenten/... ?

- Is het contact met de huurders verschillend in die verschillende buurten / gemeenten?
 - o Wat is het verschil?
 - o Hoe komt dat denkt u?
- Heeft u in één van deze locatie vaker problemen dan in andere?
 - o Zo ja, hoe komt dat denkt u?
 - o Hoe gaat u daar mee om?

III. Vinden van huurders

Wanneer u nieuwe huurders moet zoeken, hoe gaat u dan te werk? Welke stappen onderneemt u?

Hoe gaat u daarbij te werk?

- Via welke kanalen zoekt u huurders, verspreid u informatie over de woning?
- Reageren er dan veel kandidaten?
- Hoe maakt u dan een keuze uit die kandidaten?
 - o Met welke informatie houdt u rekening?
 - o Legt u kandidaat-huurders bepaalde verplichten op? Heeft u specifieke vereisten?
 - o Is er een profiel van meest aantrekkelijke huurders?
 - Welk en waarom?

- Sommige onderzoekers zeggen dat bepaalde bevolkingsgroepen moeilijk toegang vinden tot de woningmarkt. Wat denkt u daarvan?

IV. Verschillende woningen en locaties

Verhuurt u verschillende types woningen?

- Hoe zou u de kwaliteit van die woningen evalueren?
 - Bestaan er grote verschillen?
 - Hebben die verschillen een invloed op uw werking?
- Is er een verschil in de contacten met de huurders bij deze verschillende types woningen?
 - Welke verschillen? Hoe komt dat?
- Is er een verschil in de procedure om huurders te vinden bij die verschillende types?

Verhuurt u woningen in verschillende buurten / gemeenten / ...?

- Is er een verschil in de contacten met de huurders bij deze verschillende locaties?
 - Welke verschillen? Hoe komt dat?
- Is er een verschil in de procedure om huurders te vinden bij die verschillende types?
- Heeft u in bepaalde streken / buurten meer problemen dan in andere?
 - Hoe komt dat? Welke verschillen?
 - Hoe reageert u daarop, hoe gaat u daar mee om?

Hoe presenteren geïnteresseerde kandidaat-huurders zich meestal? Bereiden zij zich voor om een goede indruk te maken?

- Hoe?
- Verschil naar type woning of locatie / naar type huurder ?

V. Wetgeving

Bent u goed op de hoogte over de wetgeving die bestaat omtrent het verhuren van woningen?

Via welke kanalen vindt u nuttige informatie?

Mag ik u enkele korte vragen stellen om te peilen naar uw kennis?

Vragen huurwetgeving

Alle vragen hebben betrekking op woninghuurovereenkomsten die nu zouden afgesloten worden.

1. Een kortlopend woninghuurcontract
 - Bedraagt maximaal één jaar
 - Bedraagt maximaal twee jaar
 - Bedraagt maximaal drie jaar
2. De waarborg onder de vorm van geld die bij de aanvang integraal wordt gesteld mag maximaal
 - Een maand huur bedragen
 - Twee maand huur bedragen
 - Drie maand huur bedragen
3. De huurder kan te allen tijde opzeggen zonder opzegtermijn of schadevergoeding indien:
 - Het negenjarig huurcontract niet geregistreerd is op datum van de opzegging door de huurder
 - Het negenjarig huurcontract niet geregistreerd is binnen de vier maanden na ondertekening van het huurcontract
 - Het negenjarig huurcontract niet geregistreerd is binnen de twee maanden na ondertekening van het huurcontract

4. De verhuurder kan jaarlijks de basishuurprijs aanpassen aan de stijging van de levensduurte (gezondheidsindex). Hij kan de indexaanpassing met terugwerkende kracht schriftelijk opeisen
 - Met terugwerkende kracht voor een jaar huur indien het huurcontract dit uitdrukkelijk bepaalt
 - Met terugwerkende kracht voor drie maanden huur indien het huurcontract dit uitdrukkelijk bepaalt
 - Met terugwerkende kracht voor drie maanden huur, zelfs als het huurcontract hierover niets bepaalt

5. Mag een kortlopend huurcontract voor korte duur met dezelfde huurder verlengd worden ?
 - Neen
 - Ja, op voorwaarde dat de huurprijs bij schriftelijk akkoord wordt herzien.
 - Ja, op voorwaarde dat dit schriftelijk gebeurt en de totale duur te rekenen vanaf de aanvang van het kortlopend huurcontract niet langer is dan drie jaar

6. Ten wiens laste bedraagt de kost voor een intredende plaatsbeschrijving opgesteld door een expert?
 - De kost wordt gedeeld door de huurder en verhuurder, elk voor de helft
 - Diegene die de expert de opdracht geeft.
 - Het huurcontract bepaalt wie deze kost draagt

7. Moet de verhuurder voor elke verhuurde woning in Vlaanderen over een energieprestatiecertificaat beschikken ?
 - Ja, voor alle verhuringen sinds 1 januari 2010, ook de lopende huurcontracten
 - Neen, enkel voor ieder huurcontract afgesloten vanaf 1 januari 2009
 - Neen, enkel voor iedere verkoop sinds 1 januari 2010

8. Vanaf hoeveel strafpunten worden een woning ongeschikt verklaard volgens de Vlaamse Wooncode ?
 - Enkel als er een risico is voor de gezondheid of veiligheid van de bewoners
 - Vanaf 18 strafpunten
 - Vanaf 15 strafpunten

Voor huurwoningen gelegen in Brussel

9. Moet de verhuurder voor elke verhuurde woning in het Brussels Gewest over een energieprestatiecertificaat beschikken ?
 - Ja, voor alle verhuringen sinds 1 januari 2009, ook de lopende huurcontracten
 - Neen, enkel voor ieder huurcontract afgesloten vanaf 1 november 2011
 - Neen, enkel voor iedere verkoop sinds 1 mei 2010, niet voor nieuwe huurcontracten

10. Voor de te huurstelling van een kleine woning (niet groter dan 28m²) gelegen in het Brussels Gewest is
 - De aanvraag van een conformiteitsattest afgeleverd door het College van Burgemeester en Schepen mogelijk
 - Is een conformiteitsattest uitgereikt door de Gewestelijke Inspectiedienst verplicht
 - Is een conformiteitsattest niet verplicht

Of

11. Vanaf hoeveel strafpunten worden een woning ongeschikt verklaard volgens de Brusselse Huisvestingscode ?
 - Enkel als er een risico is voor de gezondheid of veiligheid van de bewoners
 - De naleving van de verplichtingen inzake veiligheid, gezondheid en uitrusting wordt beoordeeld op basis van een door de Minister vastgesteld evaluatierooster
 - Vanaf 15 strafpunten
 -

Voor huurwoningen gelegen in Wallonië

12. Moet de verhuurder voor elke verhuurde woning in het Waals Gewest over een energieprestatiecertificaat beschikken ?
- Ja, voor alle verhuringen sinds 1 januari 2009, ook de lopende huurcontracten
 - Neen, enkel voor ieder huurcontract afgesloten vanaf 1 juni 2011
 - Neen, enkel voor iedere verkoop sinds 1 juni 2010, niet voor nieuwe huurcontracten
13. Voor de te huurstelling van een kleine woning (niet groter dan 28m²) gelegen in het Waals Gewest is
- De aanvraag van een conformiteitsattest afgeleverd door het College van Burgemeester en Schepen mogelijk
 - Is een verhuurvergunning uitgereikt door de gemeente verplicht
 - Is een conformiteitsattest niet verplicht

De juiste antwoorden zijn:

1C, 2B, 3A, 4C, 5C, 6A, 7B, 8C, 9B, 10B, 11B, 12B, 13B.

Introductie

VI. Reden van verhuren

Individueel kantoor / deel van een keten?

Hoeveel woningen verhuurt uw kantoor?

- Welke types woningen?
- Over welke regio zijn die woningen verspreid?

Waarom verhuren mensen hun woning niet zelf maar via een immo-kantoor denkt u?

Zijn er nog voordelen aan het werken met immo-kantoren?

Zijn er ook nadelen voor de eigenaar?

VII. Contact met verhuurder en huurder

Hoe is het eerste contact met eigenaars?

- Welke informatie moeten zij u bezorgen?
- Hoe zijn de relaties? Treden er soms problemen op?
 - o Welke problemen?
 - o Hoe reageert u daar op? Hoe gaat u daar mee om?

Hoe is het eerste contact met een kandidaat-huurder ?

- Welke informatie moet hij/zij u bezorgen?
- Zijn er bepaalde stappen die een kandidaat moet ondernemen? Of voorwaarden waar hij/zij aan moet voldoen?
- Verlopen die contacten positief? Had u al problemen?
 - o Welke problemen?
 - o Hoe gaat u daarmee om / hoe reageert u daar op?

Heeft u nog contacten met zittende huurders?

- Hoe verlopen die contacten?
- Treden er problemen op?

Als er problemen zijn met (kandidaat-)huurders, brengt u de eigenaar dan steeds op de hoogte?

- Hoe reageert hij / zij daar op?

Houdt u in de toekomst rekening met problemen die optreden? Op welke manier?

VIII. Zoeken van huurders

Wat is de procedure om een nieuwe huurder te vinden?

- Via welke kanalen zoekt u huurders, verspreid u informatie over de woning?
- Reageren er dan veel kandidaten?

- Hoe maakt u dan een keuze uit die kandidaten?
 - o Met welke informatie houdt u rekening?
 - o Legt u kandidaat-huurders bepaalde verplichten op? Heeft u specifieke vereisten?
 - o Hebben de *eigenaars* dezelfde eisen/verwachtingen als u of nog andere?
 - o Voor *ketens*: zijn er centrale richtlijnen voor de procedure / selectie ?
 - o Is er een profiel van meest aantrekkelijke huurders?

- Welk en waarom?
- Sommige onderzoekers zeggen dat bepaalde bevolkingsgroepen moeilijk toegang vinden tot de woningmarkt. Wat denkt u daarvan?

IX. Verschillende woningen en locaties

Verhuurt u verschillende types woningen?

- Hoe zou u de kwaliteit van die woningen evalueren?
 - Bestaan er grote verschillen?
 - Hebben die verschillen een invloed op uw werking?
- Is er een verschil in de contacten met de huurders bij deze verschillende types woningen?
 - Welke verschillen? Hoe komt dat?
- Is er een verschil in de procedure om huurders te vinden bij die verschillende types?

Verhuurt u woningen in verschillende buurten / gemeenten / ...?

- Is er een verschil in de contacten met de huurders bij deze verschillende locaties?
 - Welke verschillen? Hoe komt dat?
- Is er een verschil in de procedure om huurders te vinden bij die verschillende types?
- Heeft u in bepaalde streken / buurten meer problemen dan in andere?
 - Hoe komt dat? Welke verschillen?
 - Hoe reageert u daarop, hoe gaat u daar mee om?

Hoe presenteren geïnteresseerde kandidaat-huurders zich meestal? Bereiden zij zich voor om een goede indruk te maken?

- Hoe?
- Verschil naar type woning of locatie / naar type huurder ?

X. Wetgeving

Bent u goed op de hoogte over de wetgeving die bestaat omtrent het verhuren van woningen?

Via welke kanalen vindt u nuttige informatie?

Mag ik u enkele korte vragen stellen om te peilen naar uw kennis?

Vragen huurwetgeving

Alle vragen hebben betrekking op woninghuurovereenkomsten die nu zouden afgesloten worden.

1. Een kortlopend woninghuurcontract
 - Bedraagt maximaal één jaar
 - Bedraagt maximaal twee jaar
 - Bedraagt maximaal drie jaar
2. De waarborg onder de vorm van geld die bij de aanvang integraal wordt gesteld mag maximaal
 - Een maand huur bedragen
 - Twee maand huur bedragen
 - Drie maand huur bedragen
3. De huurder kan te allen tijde opzeggen zonder opzegtermijn of schadevergoeding indien:
 - Het negenjarig huurcontract niet geregistreerd is op datum van de opzegging door de huurder
 - Het negenjarig huurcontract niet geregistreerd is binnen de vier maanden na ondertekening van het huurcontract

- Het negenjarig huurcontract niet geregistreerd is binnen de twee maanden na ondertekening van het huurcontract
4. De verhuurder kan jaarlijks de basishuurprijs aanpassen aan de stijging van de levensduurte (gezondheidsindex). Hij kan de indexaanpassing met terugwerkende kracht schriftelijk opeisen
 - Met terugwerkende kracht voor een jaar huur indien het huurcontract dit uitdrukkelijk bepaalt
 - Met terugwerkende kracht voor drie maanden huur indien het huurcontract dit uitdrukkelijk bepaalt
 - Met terugwerkende kracht voor drie maanden huur, zelfs als het huurcontract hierover niets bepaalt
 5. Mag een kortlopend huurcontract voor korte duur met dezelfde huurder verlengd worden ?
 - Neen
 - Ja, op voorwaarde dat de huurprijs bij schriftelijk akkoord wordt herzien.
 - Ja, op voorwaarde dat dit schriftelijk gebeurt en de totale duur te rekenen vanaf de aanvang van het kortlopend huurcontract niet langer is dan drie jaar
 6. Ten wiens laste bedraagt de kost voor een intredende plaatsbeschrijving opgesteld door een expert?
 - De kost wordt gedeeld door de huurder en verhuurder, elk voor de helft
 - Diegene die de expert de opdracht geeft.
 - Het huurcontract bepaalt wie deze kost draagt
 7. Moet de verhuurder voor elke verhuurde woning in Vlaanderen over een energieprestatiecertificaat beschikken ?
 - Ja, voor alle verhuringen sinds 1 januari 2010, ook de lopende huurcontracten
 - Neen, enkel voor ieder huurcontract afgesloten vanaf 1 januari 2009
 - Neen, enkel voor iedere verkoop sinds 1 januari 2010
 8. Vanaf hoeveel strafpunten worden een woning ongeschikt verklaard volgens de Vlaamse Wooncode ?
 - Enkel als er een risico is voor de gezondheid of veiligheid van de bewoners
 - Vanaf 18 strafpunten
 - Vanaf 15 strafpunten

Voor huurwoningen gelegen in Brussel

9. Moet de verhuurder voor elke verhuurde woning in het Brussels Gewest over een energieprestatiecertificaat beschikken ?
 - Ja, voor alle verhuringen sinds 1 januari 2009, ook de lopende huurcontracten
 - Neen, enkel voor ieder huurcontract afgesloten vanaf 1 november 2011
 - Neen, enkel voor iedere verkoop sinds 1 mei 2010, niet voor nieuwe huurcontracten
10. Voor de te huurstelling van een kleine woning (niet groter dan 28m²) gelegen in het Brussels Gewest is
 - De aanvraag van een conformiteitsattest afgeleverd door het College van Burgemeester en Schepen mogelijk
 - Is een conformiteitsattest uitgereikt door de Gewestelijke Inspectiedienst verplicht
 - Is een conformiteitsattest niet verplicht

Of

11. Vanaf hoeveel strafpunten worden een woning ongeschikt verklaard volgens de Brusselse Huisvestingscode ?
 - Enkel als er een risico is voor de gezondheid of veiligheid van de bewoners
 - De naleving van de verplichtingen inzake veiligheid, gezondheid en uitrusting wordt beoordeeld op basis van een door de Minister vastgesteld evaluatierooster
 - Vanaf 15 strafpunten

Voor huurwoningen gelegen in Wallonië

12. Moet de verhuurder voor elke verhuurde woning in het Waals Gewest over een energieprestatiecertificaat beschikken ?
- Ja, voor alle verhuringen sinds 1 januari 2009, ook de lopende huurcontracten
 - Neen, enkel voor ieder huurcontract afgesloten vanaf 1 juni 2011
 - Neen, enkel voor iedere verkoop sinds 1 juni 2010, niet voor nieuwe huurcontracten
13. Voor de te huurstelling van een kleine woning (niet groter dan 28m²) gelegen in het Waals Gewest is
- De aanvraag van een conformiteitsattest afgeleverd door het College van Burgemeester en Schepen mogelijk
 - Is een verhuurvergunning uitgereikt door de gemeente verplicht
 - Is een conformiteitsattest niet verplicht

De juiste antwoorden zijn:

1C, 2B, 3A, 4C, 5C, 6A, 7B, 8C, 9B, 10B, 11B, 12B, 13B.