

Deelrapport : Bevraging van de vraagzijde

In het kader van de **DIVERSITEITSBAROMETER HUISVESTING**

Ervaringen uit de vraagzijde van de private huurmarkt

Marjan Moris, Harrison Esam Awuh, Jana Verstraete, Floor Spijkers

We willen dit deelrapport openen met het uitdrukken van onze dank gericht aan de vele toeleiders die dit onderzoek mogelijk maakten, en uiteraard aan alle personen die de moed hadden om hun ervaringen te delen.

Inhoud

1. Duiding bij het rapport over deze onderzoekspost.....	2
1.1 Opzet	3
1.2 Rekrutering.....	3
1.3 verloop en verwerking van de groepsgesprekken	5
2. Resultaten van de bevraging van huurders.....	5
2.1 Discriminatie-ervaringen	5
2.1.1 Een opdeling van discriminatie-ervaringen.....	5
2.1.2 Discriminatiekanalen.....	6
2.1.4 Reacties op discriminatie	9
2.2 Strategieën om discriminatie te vermijden.....	12
2.3 Discriminatie in zijn context	15
2.3.1. Geografische verschillen in ethnocentrisme	15
2.3.2. Mentale geografie van de eigen woonkansen	16
2.3.2. De rol van verhuurders in de (re)productie van types buurten	16
2.4 Structurele pijnpunten voor de huurders	17
2.4.1 Pijnpunten voor maatschappelijk kwetsbare huurders	18
2.4.2 Pijnpunten voor alle huurders.....	20
3. Tot slot: de cumulatie van discriminatiegronden in een maatschappelijk kwetsbaar profiel	21
Referenties	24
Bijlage: Themalijst focusgroep discriminatie op de huisvestingsmarkt	25

1. Duiding bij het rapport over deze onderzoekspost

Dit werkpakket heeft als doel een gedetailleerd beeld te schetsen van de moeilijkheden die verschillende minderheidsgroepen ervaren bij het huren van een woonst op de private huurmarkt. Deze informatie werd verzameld om het onderzoek in posten I, II en III te stofferen.

In dit eindrapport focussen we hoofdzakelijk op de verschillende rode draden die doorheen de interviews lopen. We besteden daarbij aandacht aan de context van de gegevens (het type discriminatiegrond, ervaringen van de persoon in kwestie, de invloed van geografische locaties, enzovoort). De citaten die gebruikt worden om de analyse te documenteren zijn, tenzij expliciet zo vermeld, niet anekdotisch: ze werden gekozen omwille van hun representativiteit qua ideeën en uitspraken.

1.1 Opzet

Om een diepgaand begrip te krijgen van de ervaringen van verschillende minderheidsgroepen op de huisvestingsmarkt, werd voor mini-focusgroepen, zijnde groepsgesprekken met vier à vijf deelnemers, gekozen. We organiseerden per gekozen discriminatiegrond een Franstalige en een Nederlandstalige focusgroep op uiteenlopende locaties om bij verschillende groepen de dynamiek van discriminatie in zijn lokale context in beeld te brengen. Personen met een fysieke handicap werden om transport als drempel te vermijden, individueel geïnterviewd op een makkelijk bereikbare locatie of thuis.

De minderheidsgroepen die we selecteerden voor dit onderzoek zijn:

- Sub-Sahara Afrikanen (Vermeend ras of herkomst)
- Oost-Europeanen (Vermeend ras of herkomst)
- Personen met een fysieke handicap (Handicap)
- Jongeren (Leeftijd)
- Homo's en lesbiennes (Seksuele geaardheid)
- Personen met een leefloon (Vermogen)
- Moslims (Geloofsovertuiging)
- Eenoudergezinnen (Gezinssamenstelling)
- Kroostrijke gezinnen (Gezinssamenstelling)

1.2 Rekrutering

De rekrutering van de focusgroepen gebeurde over een langere periode. Het detecteren en mobiliseren van personen met het vooropgestelde profiel bleek echter niet eenvouding. Daarom ontwikkelden we doorheen het onderzoek drie paden:

We namen ten eerste contact op met verschillende organisaties uit het socio-culturele middenveld.

- *Generalistische organisaties die met een afgebakende doelgroep werken* (bijvoorbeeld verenigingen voor holebi's, grote gezinnen, alleenstaande ouders of jongeren). Hoewel deze organisaties overtuigd waren van het belang van het onderzoek en verregaande inspanningen leverden om respondenten aan te reken, stootten we hier op een aantal grenzen enerzijds worstelen deze organisaties vaak al met overvraging van onderzoekers, en anderzijds blijkt de huisvestingssituatie van leden of cliënten soms maar weinig bekend en/of bespreekbaar. Daarenboven werken deze organisaties vaak voor een afgebakend werkingsgebied, waardoor de samenstelling van groepen op basis van de geselecteerde huisvestingsclusters gauw onhaalbaar bleek.
- *Specialistische organisaties die rond huisvestingsproblematieken werken*. Deze organisaties zijn vaak bekend met de situatie van cliënten, maar konden hen minder makkelijk aanspreken en mobiliseren van personen op basis van een aanwezige discriminatiegrond. Het aanhalen van een persoonlijk thema als discriminatie bleek soms in spanning met de (vaak eerder instrumentele en korte) aard van de hulpverleningsrelatie. Ook daar bleek het vasthouden aan de bepaalde huisvestingsclusters een te grote bijkomende drempel.

Een tweede spoor om respondenten te rekruteren was het aanspreken van sleutelfiguren binnen verschillende gemeenschappen. Via deze personen werd toegang gezocht tot bestaande ontmoetingsplaatsen van personen met een bepaalde discriminatie-achtergrond, waar we persoonlijk konden mobiliseren. Deze gesprekken, los van formele organisaties, brachten nieuwe inzichten bij: de thema's huisvesting en discriminatie liggen nauw aan het hart. Binnen de leefwereld van de respondenten die we via dit spoor ontmoetten, bleken noch discriminatie, noch huisvesting een groot taboe. Integendeel: het zijn intensief besproken en dagelijks beleefde thema's, waarover men aanvoelt zelden de kans te hebben om de ervaren problemen te signaleren.

Voor twee discriminatiegronden leidden deze twee sporen echter tot voldoende respondenten om een mini-focusgroep te organiseren. Daarom weken we hier af van het voorziene onderzoeksopzet.

- Voor de discriminatiegrond '*kroostrijk gezin*' organiseerden we voor geen van beide regio's een aparte focusgroep. Deze discriminatiegrond was goed vertegenwoordigd in de andere groepen door de overlapping met andere discriminatiegronden. De rekrutering van een aparte groep waarvoor de enige of voornaamste discriminatiegrond het aantal leden in het gezin was, bleek na contact met vele organisaties, niet haalbaar. De analyse van de ervaringen voor deze discriminatiegrond en de signalen van intermediairs die tijdens de rekruteringsfase opgetekend werden, zijn wel ter controle afgetoetst in een persoonlijk interview met een gezinshoofd van een kroostrijk gezin.
- Voor de discriminatiegrond '*geaardheid*' werd geen Franstalige focusgroep georganiseerd. De rekrutering in Vlaanderen bleef na herhaaldelijke inspanningen en via verschillende kanalen zonder de gewenste respons. Uiteindelijk werden via intermediairs twee verkennende focusgroepen in Vlaanderen gedaan, waarbij de nadruk op eerdere discriminatie-ervaringen werd afgezwakt. Ook werden via-via enkele korte getuigenissen over een rechtstreekse confrontatie telefonisch en schriftelijk opgetekend. De inspanningen van de Franstalige organisaties leverden eveneens niet de verhoopte respons op. Wel werden ook voor deze regio schriftelijke getuigenissen ingezonden over discriminatie inzake huisvesting, maar die gingen zelden over de private huurmarkt.

Onderstaand schema geeft een overzicht van de locaties waar de focusgroepen doorgingen:

Groep	Franstalig	Nederlandstalig
Sub-Sahara Afrikanen	Charleroi	Antwerpen
Oost-Europeanen	Brussel	Antwerpen/Brussel
Holebi's	/	Antwerpen/Leuven
Eénoudergezinnen	Luik	Lokeren
Moslims	Charleroi	Geel
Jongeren	Brussel	Aalst
PM Leefloon	Jumet	Kontich

Er werden voldoende data verzameld om de diversiteit aan ervaringen binnen verschillende minderheden in beeld te brengen. Ondanks het feit dat de aanvankelijk beoogde spreiding inzake woonplaats binnen de focusgroepen niet te handhaven viel, konden we via bevragingen naar het afgelegde woontraject ervaringen uit verschillende woonclusters in beeld krijgen. Voor een uitgebreide analyse van drempels die verschillende minderheden per wooncluster ervaren, is echter meer onderzoek nodig waarbij binnen één type alle verschillende groepen worden bevroegd.

1.3 verloop en verwerking van de groepsgesprekken

De focusgroep-gesprekken werden op basis van een thematische lijst gemodereerd door twee onderzoekers en een assistente. Het protocol vindt u als bijlage. In de eerste fase werd het protocol aangepast op basis van een evaluatie over de eerste gesprekken. Een aantal thema's bleek onderling te overlappen in het discours en de volgorde van de thema's werd aangepast aan de narratieve lijnen die de bovenhand namen.

De gesprekken duurden twee tot drie uur en werden opgenomen met medeweten van de deelnemers. We garandeerden hen daarbij volledige anonimiteit en noteerden geen namen of adressen, waardoor ook gevoelige of bezwarende informatie aan het licht kwam.

De verwerking van de inhoud gebeurde door het team op basis van aantekeningen uit het rekruteringsproces, transcripten en observaties, en analytische nabesprekingen tussen de onderzoekers en eventueel ook toeleiders. Om de data te verwerken, integreren, en te analyseren via een coderingstechniek werd gebruik gemaakt van Nvivo.

2. Resultaten van de bevraging van huurders

We rapporteren in dit deel over de bevindingen uit de focusgroepen met huurders en kandidaat-huurders over hun discriminatie-ervaringen. De analyse brengen we onder in vier thematische delen:

- discriminatie-ervaringen,
- reacties en strategieën om discriminatie te vermijden,
- de invloed van de tijdruimtelijke context van discriminatie, en
- pijnpunten die men toekent aan de context van de Belgische woning- en huurmarkt.

2.1 Discriminatie-ervaringen

We vroegen tijdens de gesprekken welke ervaring personen hadden met discriminatie op de huurmarkt. Uit de analyse van de getuigenissen komen ten eerste enkele opdelingen naar voor die de ervaringen helpen duiden. Daarnaast besteden we aandacht aan de manier waarop verhuurders discrimineren, en welke impact de discriminatie heeft op personen.

2.1.1 Een opdeling van discriminatie-ervaringen

Bij het beluisteren van de uiteenlopende ervaringen, onderscheiden we ten eerste eenmalige incidentele ervaringen en herhaaldelijke ervaringen die op structurele uitsluiting wijzen. Voor de meeste respondenten gaan discriminatie-ervaringen verder dan wonen. In alle groepen kampen enkele respondenten ook met sociale uitsluiting en (kans)armoede op verschillende levensdomeinen tegelijk.

Daarbij aansluitend is er, ten tweede, een verschil op te merken in ervaringen naargelang het segment van de huurmarkt waarop men zich begeeft. De toegang tot de primaire huurmarkt voor een aantal groepen buiten bereik, terwijl anderen er soms net positieve discriminatie ervaren. Op de secundaire huurmarkt komt men algemeen vaker in contact met huisbazen die de rechten van hun huurders niet of maar weinig respecteren, en net daar is men ook minder in staat zich te verweren omdat de alternatieven voor de huurder gewoonlijk beperkt zijn. Daartegenover staat dat op dit segment van de huurmarkt de selectie van huurkandidaten minder streng is, zolang het maar iets oplevert. Vanuit die logica gelden er eigen regels, waarvan het cash innen van de huur of de borg het vaakst wordt aangehaald.

Ten derde moeten we ook rekening houden met het moment waarop discriminatie in het huurproces optreedt. De meeste studies beperken zicht tot discriminatie in de zoektocht van een woning, maar discriminatie treedt ook op in latere stadia; tijdens het wonen en bij het vertrek uit de woning. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verschillende negatieve ervaringen van huurders in deze verschillende fasen. We gaan vervolgens dieper in op deze ervaringen.

bij de zoektocht	tijdens het wonen	bij vertrek
<ul style="list-style-type: none"> - non-respons - afwijzing met leugen over beschikbaarheid - afwijzing door selectie - afwijzing met vermelding van discriminatiegrond - toekenning middels bijkomende aanbetalings - & garantievereisten - uitsluiting door de hoogte van de huurprijs - uitsluiting door een inkomensbron waarvan men geen loonbrieven kan voorleggen - uitsluiting door het aanbod bekend te maken binnen beperkt circuit 	<ul style="list-style-type: none"> - slechte kwaliteit van de woning - niet/slecht onderhoud van de woning - overmatig overlast veroorzaken tijdens het bewonen door werken (waarna vaak de huurprijs stijgt) - niet respecteren van de privacy - aanvallen op de mentale of fysieke integriteit (aanranding, dreigen met uithuiszetting, roddelen, ...) - niet respecteren van regelgeving inzake indexering 	<ul style="list-style-type: none"> - niet terugkrijgen van (delen van) de waarborg - niet respecteren van de opzegtermijn - informele uithuiszetting - begeleiding bij onbewoonbaar verklaring

2.1.2 Uitingsvormen van discriminatie

We vroegen de respondenten op welke manier men als kandidaat-huurder wordt afgewezen op basis van een discriminatiegrond. Een eerste kanaal voor (onrechtstreekse) discriminatie zijn **advertenties**. We vonden echter weinig getuigenissen over discriminatie via advertenties, enkel personen met een leefloon werden soms bij voorbaat uitgesloten – voornamelijk bij advertenties aan ramen bij particulieren.

Er zijn een paar gevallen geweest waarbij er op de advertentie stond dat werklozen zich moesten onthouden. Het is zeldzaam, maar het gebeurt. (Focusgroep personen met een leefloon, Charleroi)

Sommigen gaven bovendien aan dat ze liever een duidelijke advertentie hebben, zodat ze in latere stappen niet voor teleurstellingen komen te staan. Telkens de hoop voelen opflakkeren en dan toch afgewezen worden, laat mentaal diepe sporen na.

Veel vaker voelt men zich uitgesloten door de eisen die gesteld worden door verhuurders, al dan niet vermeld in advertenties. Verhuurders eisen loonbrieven en waarborg, en verbieden huisdieren. Daarnaast wordt ook de huurprijs zelf, de vermelding van een maximale bezetting en ook af en toe gezinssamenstelling aangehaald. Een verbod op schotelantennes of de vermelding van een open keuken, kwamen in geen enkele focusgroep terug.

Bij een eerste contact blijkt e-mail lijkt het makkelijkste kanaal om te discrimineren: men hoeft niet eens te antwoorden als een profiel niet bevalt. Non-respons bij e-mail blijkt de meest gebruikelijke basis waarop personen hun discriminatie-ervaring baseren. De anekdotes leveren complexe antwoorden op over hoe men weet dat het om discriminatie gaat. De hoeveelheid non-respons en een vergelijking met anderen rond zich, leidt tot deze conclusie.

De voornaamste reden dat ik moeilijk een huis vond, was omdat niemand op mijn mails reageerde. Elke keer als ik in een krant of op internet een advertentie zag en een e-mail stuurde om mijn interesse uit te drukken, kreeg ik in 98% van de gevallen gewoon geen antwoord terug. Helemaal geen, niks. (...) Ik vermoed (dat het om discriminatie gaat op basis van herkomst) omwille van mijn naam. Het moet dat wel zijn, het is toch niet mogelijk om zo'n 200 mails te sturen en geen enkel antwoord te krijgen? Niet eens één enkele om te zeggen: 'Nee, sorry, het is al verhuurd', zelfs als het niet waar zou zijn! (focusgroep Oost-Europeanen)

Enkelen zagen hun vermoeden bevestigd door het inschakelen van een vriend/vriendin of het gebruik van een alternatief profiel waarop wel gereageerd werd. Maar niet iedereen heeft die bevestiging nodig. Er wordt dan verwezen naar uitsluiting die op langere termijn en in meerdere levensdomeinen wordt ervaren.

Een ander deel van de afwijzingen gebeurt in deze fase ook aan de telefoon wanneer in het gesprek een discriminatiegrond duidelijk wordt via een taal, accent of in veel gevallen rechtstreekse vragen naar gezinssamenstelling, nationaliteit of inkomen. Soms wordt men ook niet terug gebeld, wordt de telefoon niet opgenomen, of wordt niet op voicemailberichten gereageerd.

Ook immobiliënkantoren worden met betrekking tot het niet terugbellen met de vinger gewezen:

"ik was naar hier gekomen vijf jaar geleden, en ik moest een appartement huren, ik zie een appartement te huur, ik ging naar het (immo)kantoor, vragen naar een afspraak met de eigenaar. Dat was goed, die accepteerden alles, er was geen discussie over de prijs en zo. Ze zeiden: 'Je moet papieren brengen, van je vrouw en kinderen en zo'. Dus ik breng alles. Twee, drie weken erna ... Ze bellen maar niet. Dus ik bel zelf maar en dan zeiden ze: 'ja, we hebben iemand anders gekozen'. Dat is drie keer zo gegaan bij mij." (focusgroep Moslims)

In zeldzame gevallen is een verhuurder rechtuit: 'ik verhuur niet aan ...'. Meestal vermijdt de verhuurder echter een dergelijke confrontatie, en liegt men over de beschikbaarheid van het pand. Dat het om een leugen om te discrimineren gaat, wordt in vrijwel alle focusgroepen ondersteund

door eigen ervaringen of anekdotes over gevallen waarin het pand nadien nog maanden te huur bleef staan.

'Ik had hier een huisje gevonden met drie slaapkamers, maar ik heb vier kinderen, en die (eigenaar) zei mij rechtuit: 'Ja maar wij zien dat niet zitten met al die kinderen'! (moeder van een kroostrijk gezin)

Tijdens de zoektocht wordt ook bij de bezichtiging discriminatie ervaren. In een aantal ervaringen kwam men niet eens voorbij de voordeur. Vaker verloopt het bezoek echter goed, maar krijgt men achteraf een afwijzing. Voorafgaand tracht een verhuurder daarbij vaak uitstel te bekomen om de directe confrontatie te ontwijken. Men beweert eerst te willen overleggen met de partner, zegt dat men nog andere kandidaten ontvangt of men vraagt een ontbrekend document op. Vervolgens komt alsnog een afwijzing via telefoon, e-mail, vaak pas wanneer men zelf terug contact opneemt.

We bekijken het appartement en gaan akkoord, maar ze zegt: 'Ik wil eerst met mijn man spreken'. Ik zeg: 'Ok, geen probleem, waarvoor?' Zij zegt: 'Gewoon'. Zij heeft nog een paar vragen gesteld, zoals: 'werken jullie?' Mijn vrouw zegt dat ze een vast contract heeft, dus dat is geen probleem. Zij heeft een goed loon, werkt voor financiën, dus dat zit goed. Ze zegt: 'Ik ga jullie bellen vanavond'. Ze belt ons: 'Sorry, mijn man heeft gesproken met iemand anders, sorry.' Ik heb haar gezegd: 'Eerst zeg je er is niemand anders en nu dit'. En na twee dagen of zo zie ik dat het appartement nog te huur was. (focusgroep moslims)

Sommigen krijgen ook bij een bezichtiging extra voorwaarden opgelegd inzake inkomen. Personen met een laag inkomen of uitkering, worden bijvoorbeeld gevraagd om iemand te zoeken die garant wil staan voor hen of cash voorschot of waarborg te betalen.

'Ik heb een leefloon, en het moet daarom zijn dat ik nergens binnenraak. Ik koop iedere vrijdag een krant waarin advertenties staan, en ik contacteer iedere week een dozijn huisbazen. Maar ze willen me niet, of ze willen dat ik iemand zoek die minstens 1500 euro verdient per maand en die garant kan staan. De waarheid is dat ik niemand ken met zulk inkomen.' (focusgroep personen met een leefloon, Charleroi)

'Er kwam een man naar me en die zei dat er een appartement vrij was, maar toen ik daar aankwam werd ik gewoon meteen afgewezen omdat ik een borg van het OCMW had. Ze wilden dat ik meteen cash betaalde. Geld in het handje, dat is alles waar ze op uit zijn eigenlijk. Voor iemand met een uitkering is dat heel lastig.' (alleenstaande moeder, Charleroi)

Een aantal personen getuigen ook van positieve discriminatie, die gewoonlijk duidelijk wordt in deze fase van de zoektocht. Lesbische koppels geven bijvoorbeeld aan dat zij op basis van hun profiel regelmatig als eerste uit een selectie komen, doordat zij geacht worden zorgzaam, solvabel en kinderloos te zijn. Ook jongeren krijgen soms te horen dat men het net leuk vindt jonge mensen in de buurt te hebben. Jonge gezinnen in een buurt, lijken een symbool voor de gezondheid van de buurt. Tot slot gaven ook personen met een handicap aan, dat mededogen en nieuwsgierigheid van de verhuurder in hun voordeel kunnen spelen, zeker bij persoonlijke contacten. Alleenstaande, kinderloze personen lijken in het algemeen ook vaker toegang te krijgen tot huizen waarin de huisbaas zelf woont. (Uitzonderingen daarop zijn echter alleenstaande mannen van buitenlandse herkomst, en alleenstaanden met meerdere huisdieren.)

Tijdens het wonen worden huurders soms geconfronteerd met huisbazen die hun rechten als huurder niet respecteren. Huisbazen tonen wantrouwen tegenover de huurders, ze komen ongevraagd langs of beluisteren bij burens of gebouwenoten wat er zich zoal afspeelt achter de voordeur. In sommige gevallen is deze uitoefening van controle erg beklemmend en leidt tot zelfcensuur bij de huurder. Sommige getuigen durven bijvoorbeeld geen gasten meer te ontvangen in hun woning.

Ja, ik ontvang graag vrienden, jullie doen dat toch ook met nieuwjaar en zo? Bij ons maken ze er altijd zoveel problemen van, dat ik er op de duur gewoon mee ben gestopt, terwijl ik net zoveel betaal als iedereen anders. (Afrikaans gezinshoofd)

Ik zorg vaak voor de honden van een vriend van me, maar ik kan ze nooit mee naar huis nemen, want als de huisbaas me met die dieren ziet, komen er problemen van. (Poolse vrouw)

Op de primaire huurmarkt, worden personen met een beperkt inkomen geconfronteerd met standaarden van de eigenaars:

'Ik heb het één keer meegemaakt dat een huisbaas me uit zijn huis zette omdat ik met mijn drie kinderen en mezelf op één slaapkamer sliep, en daar kon hij niet tegen. Maar het was beter zo te leven dan 1200 euro per maand te betalen voor drie slaapkamers en niet te kunnen eten.' (alleenstaande moeder met leefloon)

Huisbazen zien huurders die weinig alternatieven hebben soms ook als een makkelijke prooi om de contracttermen te overschrijden tijdens het huren of bij vertrek (bv. de huurwaarborg inhouden) en stellen soms zelfs grensoverschrijdend gedrag. Zo getuigden alleenstaande vrouwen over seksuele intimidatie door de huisbaas tijdens de bewoning en bij vertrek.

'Het is de derde keer dat ik verhuis op een jaar tijd, het begint echt wel te wegen. Blijkbaar ben ik een gemakkelijke prooi. Mijn huisbaas nu heb ik een stamp gegeven omdat hij zijn handen niet kon thuishouden. Weet je dat ik soms de vraag krijg om een foto door te sturen als ik bel voor een appartement?' (Alleenstaande vrouw van 40)

2.1.4 Reacties op discriminatie

Gevraagd naar hoe men omgaat met discriminatie, blijkt dat onmiddellijke reacties in de zoekfase zich voornamelijk beperken tot mondeling kritisch in vraag stellen wat de verhuurder zegt indien men vermoed dat men afgewimpeld wordt met een leugen. In de meeste groepen is men het erover eens, dat je eigenlijk beter niet reageert, want dat de eigen problemen daarmee niet opgelost raken.

Toch leeft er ook een gevoel van plichtsbewustzijn wanneer men in contact komt met (vooral) racistische of andere discriminerende uitspraken, al kiest men meestal niet voor de bestaande meldingsprocedures. In sommige groepen zal men binnen het netwerk bekend maken wat men meemaakte om de reputatie te schaden van een immobiliënkantoren of (in kleinschaligere context) de verhuurder. Dit gebeurt veelal mondeling of via sociale media, uitzonderlijk wordt ook gedrukte media gecontacteerd.

- 'Ik ga nooit meer naar daar (immokantoor) hé. En ik zeg ook tegen mijn vrienden ga daar niet, die zijn slecht'

- 'Die man, dat is een racist. We weten dat dan ook, daar moet je niet proberen. Iedereen kent hem nu.' (focusgroep Moslims)

Enkel in de Nederlandstalige focusgroep voor Sub-Sahara Afrikanen, was men het erover eens dat het soms slimmer is meteen fel te reageren wanneer men uitgesproken racistische opmerkingen krijgt, zodat de politie wordt opgeroepen door omstaanders of de huisbaas. Wanneer men na een incident naar het politiekantoor gaat om aangifte te doen, blijkt men vaak afgewimpeld te worden. Intervenierende politieploegen blijken beter te luisteren en meer bereid te zijn een PV op te maken. De reden dat deze strategie in deze groep voorkomt, heeft mogelijks te maken met de aard van de discriminatie die zij tegenkomen. Meer dan bij andere groepen krijgen ze expliciet racistische en beledigende uitspraken te horen, gewoonlijk in conflicten met huisbazen of burens.

'(De huisbaas) riep dat we apen zijn, dat we terug in het bos moeten gaan wonen! Dat kan je toch niet laten passeren?' (focusgroep Sub Sahara Afrikanen, Antwerpen)

Zoals reeds aangehaald bij de opdeling van de ervaringen in punt 2.1.1. verschilt de impact van discriminatie tussen personen die incidenteel dan wel structureel met discriminatie geconfronteerd worden. Incidentele ervaringen tijdens de zoekfase hebben een minder langdurige impact op de persoon in kwestie. Incidenten blijken in deze fase, hoewel kwetsend, vaak van korte duur en snel minder belangrijk wanneer men elders wel een woning heeft gevonden.

'Die vrouw zei in mijn gezicht: 'aan een lesbische verhuur ik niet'. Toen was ik zo kwaad. Ik ben in de auto gestapt, een lening bij de bank gaan vragen en heb een huis gekocht twee maanden later. Maar ik denk dat er maar weinig mensen zo iets gaan navertellen...' (Lesbische vrouw)

Personen die incidenteel discriminatie ervaren tijdens het wonen of bij vertrek, kiezen echter vaak om deze ervaring te ontvluchten in plaats van erop te reageren: wie de middelen heeft, verhuist, omdat men opziet tegen de rompslomp die met het afdwingen van rechten wordt geassocieerd. Veel huurders wijzen op het grote belang van een goede verstandhouding met de huisbaas om goed te kunnen wonen. Deze vaststelling verklaart ook de lage respons op de oproep voor focusgroepen vanuit de groep holebi's. Enerzijds lijkt het erop dat de gehanteerde strategieën, sociaaleconomische positie van deze groep en het segment op de private huurmarkt waarop men zich begeeft, leidt tot eerder weinig rechtstreekse confrontaties met discriminatie in de zoektocht. Anderzijds blijkt men, wanneer deze zich toch voordoen, vanuit kennis over alternatieven en financiële mogelijkheden, weinig bij stil te willen staan.

Voor personen bij wie de ervaring samenvalt met een maatschappelijk kwetsbare positie, komen in alle groepen verwijzingen voor naar boosheid, maar het zwaartepunt ligt op machteloosheid en moedeloosheid en in mindere mate ook een vorm van acceptatie.

'Ik heb het gevoel dat ze mij niet willen helpen, ik ben al vaak langs geweest, maar ze helpen gewoonweg niet. Ik denk dat ze me ons lachen omdat ze weten dat wij zwakke personen zijn. En ik geef het op den duur op. Ik zit diep hoor'. (focusgroep alleenstaande ouders)

'als ik hier zocht ik K. destijds, was het uitkijken aan de ramen overal waar iets uithing van te huur, en dan ging ik wel eens langs een immokantoor, maar als je dan een paar keer zo'n reactie krijgt, ben je er na ook niet geneigd om nog naar elk immokantoor te gaan dan blijf je eerder in de kranten zoeken dan daar naartoe te gaan' (focusgroep leefloon, Kontich)

'Je kan niks doen hé, ze willen het niet snappen. Ik ben niet achterlijk, ik weet wat het beste is voor mij, maar ze blijven altijd doen alsof ik dom ben. Dat is een voortdurende strijd die we

moeten leveren, om mensen hun mentaliteit te doen veranderen. Dat is vermoeiend ja (lacht)' (persoon met een rolstoel)

-'Ik doe niks dan, dat helpt niet. Je kan het niet bewijzen.'

-'jawel, tegenwoordig gebruik je je telefoon en zo toch, je neemt dat op en zo, we moeten dat doen!'

-'maar het telt niet als bewijs in de rechtbank, zo'n dingen. Ik ga gewoon weg dan, en ik blijf vriendelijk, het helpt toch allemaal niet.' (focusgroep moslims)

De angst om op straat te belanden en het gebrek aan ondersteuning en begeleiding in het afdwingen van rechten, doet sommige getuigen berusten in hun situatie. Getuigen klagen vanuit dat standpunt zelfs over discriminatie (of, wanneer men doorvraagt, over structurele drempels) bij hulpverlenende en ondersteunende diensten, die het afdwingen van rechten in de weg staan of zelf aandeel hebben in het onrecht. Uit de getuigenissen blijkt bovendien dat men bij het afdwingen van rechten tijdens het wonen, zelden beschermd is tegen de gevolgen daarvan.

S. huurt een huis met weinig comfort van een huisbaas die bevriend is met zijn familie, hij betaalt 600 euro, maar de schimmel ruikt op vanuit de achterbouw. De verhuurder blijft de huur optrekken, maar doet geen inspanningen om het gebouw te onderhouden. S. weet dat hij onrechtvaardig wordt behandeld, en onderneemt uiteindelijk stappen:

Ik heb dus de gemeente ingeschakeld, die zijn komen zien, en nu gaat dat via Antwerpen, die gaan een brief schrijven dat hij dat moet komen maken, doen ze dat niet, dan komt er nog eens een inspectie, dan krijgt die punten, en als dat meer is dan 15 dan mag ik ergens anders gaan wonen, en dan moet ik nog wel drie maanden huishuur betalen...

X: normaal niet hé als het onbewoonbaar verklaard wordt

S: jawel, dat ben ik gaan navragen

X: allez als je eruit gezet wordt! dat is toch niet logisch!

Y: ja, dat zou nog kunnen, die regeltjes in België die zitten hier zo verkeerd ineem... (focusgroep Personen met een leefloon)

Een aantal personen deelt een ervaring over het aangaan van een strijd om rechten af te dwingen via bestaande procedures van de huurdersbond, de wooninspectie een advocaat of een melding bij het Centrum, een meldpunt of de politie. Deze vechtlust wekt bewondering op bij de anderen, maar bevestigt tegelijk ook de complexiteit van zo'n actie: men moet zich informeren, geduld hebben, bewijslast kunnen verzamelen, tijd en geld willen investeren, ... Een groot deel van de respondenten geeft dan ook aan dat men best niets onderneemt omwille van het geringe of zelfs negatieve effect van zulke stappen:

'Als je je woning onbewoonbaar laat verklaren, waar moet je dan naartoe? Dan pakken ze je kinderen af...' (alleenstaande moeder met een uitkering)

"het probleem is dat het centrum altijd zegt van ja we hebben nog niet genoeg bewijzen, terwijl we hebben al heel veel, ik heb alles al bewezen en toch zeggen ze 'ja we moeten echt heel zeker zijn dat we dat kunnen winnen'. Zelfs als je dan zegt dat je het filmt of zo dan is het ook al niet goed. (Alleenstaande man die ooit een melding maakte van ongeoorloofde vraag naar informatie door het lokale woonkantoor)

Algemeen leeft er een groot gevoel van machteloosheid inzake het bewijzen van discriminatie. Toch komt de mogelijkheid van opnames maken, een getuige meenemen of een andere persoon laten bellen regelmatig aan bod in de gesprekken. De klemtoon ligt daarbij eerder op geloofwaardigheid en bevestiging van de eigen ervaring, dan op het ondernemen van acties nadien.

Een Afrikaanse man die met een vriend naar zijn afspraak ging om een appartement te bezichtigen, kreeg de eigenaar enkel leunend uit een raam op de eerste verdieping te zien. Vanuit het raam riep hij hen toe: 'Oh, bent u de kandidaat? Nee dank u dan.'

- *Ik was blij dat die (andere persoon) dat ook gezien had hé, dat was echt discriminatie!*
- *Heb je daar dan nadien iets mee gedaan?*
- *Nee. Dat helpt niet hé. (lacht)* (Focusgroep personen van Sub-Sahara Afrikaanse herkomst)

Discriminatie wordt dan ook door vrijwel allen voor wie de ervaring structureel is, begrepen als een mechanisme dat past in een maatschappelijke trend: de economische crisis, xenofobie, klassenverschillen en machtsverhoudingen, de krapte op de huurmarkt,... Voor mensen die armoede ervaren, biedt dit weinig positieve vooruitzichten, men acht de kans op een gelijkaardige ervaring dan ook groot.

Personen met een handicap en personen met een buitenlandse herkomst schatten op langere termijn wel verandering in, omwille van een verwachte mentaliteitswijziging. Men geraakt bijvoorbeeld meer gewoon aan de aanwezigheid van personen met een andere herkomst, of personen met een rolstoel in het straatbeeld. Een aantal respondenten weet dit ook in een historisch perspectief te plaatsen. In de gesprekken wordt soms verwezen naar de plaats van vroegere immigranten op de huisvestingsmarkt, en de evolutie daarin over verschillende generaties heen. Een vrouw in een rolstoel verhuisde naar Louvain-la-Neuve omdat de stad handicapvriendelijk werd gebouwd, en wijst daarbij om een brede maatschappelijke mentaliteitswijziging die ten opzichte van haar groep bezig is. Ook een verbetering van de eigen situatie op financieel vlak, door het vinden van werk, of taalverwerving schept positieve vooruitzichten.

2.2 Strategieën om discriminatie te vermijden

Bij wie eerder in aanraking kwam met discriminatie op de huurmarkt, ontwikkelt zich bij een verdere zoektocht een leerproces. Vanuit ervaringen van zichzelf of derden ontwikkelt men strategieën om de discriminatie zelf of haar nadelige effecten te vermijden. In de zoekfase horen we vier volgende strategieën terugkomen:

Een eerste strategie is het bekomen van face to face contact met een huisbaas, wat in alle groepen belangrijk bleek. Particuliere huisbazen worden gezien als meer flexibel en begripvol dan professionelen, en vanuit de cumulatie van labels heeft men er bovendien vaak voordeel bij de verhuurder te kunnen overtuigen van de eigen kwaliteiten.

Je moet snel iets vinden hé, ik woonde toen in Brussel. Ik heb dan uiteindelijk gewoon privé iets gevonden, gewoon, dat was hier in de markt, ik heb een affiche gezien en dan gaan vragen. Dat was een goeie vrouw ook hé. Direct contract getekend. Ik heb gezegd: 'Heb jij het contract hier, ik wil direct tekenen', want als morgen iemand anders komt is ze misschien van gedacht veranderd en zegt ze iets anders.

-Heeft ze ook je loonfiches gezien?

Neeneenee, die heeft niks gevraagd, gewoon direct getekend. Ze stelde wel gewoon wat vragen: van jij werkt, kind, vrouw en zo. (focusgroep Moslims)

Voordelen van zulk rechtstreeks contact die worden aangehaald zijn ten eerste de kans op mededogen en sympathie die het rationele selectieproces doorbreekt. Daarnaast biedt een ontmoeting de mogelijkheid om stereotypen te weerleggen en bespreekbaar te maken. Tot slot leeft de inschatting dat de kans kleiner is dat verhuurders rechtstreeks durven discrimineren, en bestaat bij rechtstreeks contact de mogelijkheid tot confrontatie en het dreigen met gerechtelijke stappen om een acceptatie af te dwingen:

Ik ken een Marokkaanse man en die liet zijn Belgische kennis een afspraak maken met zijn gegevens; werk, vrouw, kinderen en zo. Als ze daar aankomen schrikt die huisbaas, omdat hij ziet dat het een Marokkaan is hé. Die had dat niet gehoord en ze hadden de naam veranderd. Ze hebben gezegd dat ze klacht gingen indienen als hij zich nu bedacht, en hij heeft het gekregen. (focusgroep Moslims)

In het verlengde van deze strategie, bestaat het advies om immo's vermijden, omdat ze dit contact in de weg staan en men weinig verhaal haalt tegen hun procedures. Dat verhuurders rechtstreekse confrontaties of contacten ontwijken met kandidaat-huurders, bleek al een belangrijk terugkerend patroon in de ervaringen. Vanuit het standpunt van veel huurders, worden immobiliënkantoren (en zelfs sociale verhuurkantoren) daardoor soms als structurele buffer benoemd tussen henzelf en de verhuurder, die discriminatie faciliteert. Zij staan immers het rechtstreekse contact met de eigenaar in de weg. Toonaangevend in de verschillende ervaringen is dat men het gevoel heeft tegenover een immobiliënkantoren weinig tot niets te kunnen ondernemen doordat zij een veelheid aan instrumenten in handen hebben om bepaalde groepen op een legale manier uit te sluiten.

Ten tweede helpt het soms om zo lang mogelijk te verzwijgen of verbergen wat de eigen situatie is: Het niet vermelden van een uitkering is daarbij vaak moeilijk, maar dat de borg van het OCMW komt, hoeft niet meteen op te vallen. Een relatie met iemand van het eigen geslacht maskeren door een vriend van het andere geslacht mee te nemen, werd door twee lesbische vrouwen eveneens aangehaald als toevallig ontdekte strategie.

'Ik heb het contract getekend. Ik ben met een vriend gaan kijken, K. (vriendin) was daar niet bij hé. Dat was niet echt gepland zo hoor, maar toe de verhuurder dacht dat we een koppel waren, hebben we dat ook wel niet tegengesproken (lacht). Dat zijn hun zaken toch ook niet echt hé?' (Lesbische vrouw, Leuven)

Het **via-via vinden** van appartementen, huizen en kamers is de derde, en erg belangrijke strategie. Men ontsnapt ermee aan de vooroordelen die in nieuwe contacten overwonnen moeten worden. In vele gevallen is men aan de huidige woonst geraakt door een huurcontract over te nemen van een kennis.

Nu heb ik een appartement gehuurd in het centrum en dat is perfect, groot. En iedereen vindt dat raar, maar waarom? Iemand, ook Marokkaans, heeft daar gewoond en een huis gekregen van sociale woning, en hij moet daar normaal drie maanden wonen. En de baas heeft gezegd jij moet iemand anders zoeken, anders mag je niet weg. (focusgroep Moslims)

Een gevolg van via-via verhuur lijkt te zijn dat men in het eigen 'milieu' blijft en dus gelijkgezinden tegenkomt, waardoor huisbazen vaak al min of meer weten welk 'type' persoon ze voor zich zullen krijgen. We vinden dit terug in alle focusgroepen. Voor sommigen is dit een voordeel, voor anderen is het een veroordeling tot bepaalde types woningen en locaties, waar men moeilijk uit weg geraakt.

Een professionele danseres met Poolse nationaliteit vertelt hoe ze moeilijk appartementen kan vinden doordat ze geen vast contract heeft, ook al heeft ze een goed inkomen.

Een meisje van mijn vroegere school woonde hier eerst. Toen ze besloot om te verhuizen heeft ze een advertentie op facebook gezet. Ik heb gereageerd en van haar het e-mailadres van de verhuurster gekregen. Die heb ik gemaïld, en toen vroeg die natuurlijk alle vragen over inkomen en zo... (...) ik wist op één of andere manier dat het meisje voor me ook een danseres was met hetzelfde soort inkomen als ik. Ze had me ook verteld dat de vriend van de eigenares ook een danser was, dus ik denk dat ze wist wat het betekent om aan een danser te verhuren. Ze vroeg me een waarborg en twee maanden huur te betalen, en dat was oké voor mij.

Bij personen van buitenlandse herkomst komt ook huren van een huisbaas uit een eigen of ander 'etnisch netwerk' regelmatig terug als oplossing, maar de praktijk is niet zo positief geëvalueerd als strategie. Men verwerft wel makkelijker een woonplaats dan bij huisbazen van Belgische herkomst, maar huisbazen van buitenlandse herkomst worden in de focusgroepen niet omschreven als 'betere' of 'meer begripvolle' huisbazen, wel integendeel. Men ziet de verwerving van huizen door land- of geloofsgenoten wel als een stap op de weg naar verandering, maar geeft ook aan dat deze huisbazen vaak nog moeten leren het spel volgens de regels van België te spelen en hun winstbejag moeten inperken.

- *De buitenlanders dat zijn nog de ergste! (lacht).*
- *Je moet dat in zijn context zien hé, ze hebben soms geen verstand van zaken, of ze hebben zelf geen geld. Of het zijn gewoon... hoe zijn ze in de eerste plaats aan dat huis geraakt?*
- *Neeneenee, de mensen die hier lang wonen, die veranderen gewoon, die worden hebzuchtig als de Belgen (lachen) (Focusgroep Sub-Sahara Afrikanen)*

Een vierde strategie is een hulpverlener of vriend inschakelen bij de zoektocht, voor het schrijven van mails, telefonische afspraken, en zelf als gezelschap bij een bezichtiging of immo-bezoek. Enerzijds gebruikt men deze strategie om deels eigen kenmerken te verhullen, zoals anderstaligheid, een accent of beperkte communicatievaardigheden, anderzijds vindt men ook steun en bescherming in de aanwezigheid en hulp van een derde persoon.

Gevraagd naar wie men zich wendt voor hulp in de zoektocht worden, zeker voor meer kwetsbare profielen, opvallend veel professionele contacten genoemd die al tot de leefwereld behoren, zoals sociaal assistenten van het OCMW, trajectbegeleiders, CAW-medewerkers, buurtwerkers, enzovoort.

- *Hoe heb jij je huidige woning gevonden?*
- *Dankzij de hulp van Solidarités Nouvelles en deze medewerker. (Focusgroep personen met een leefloon)*

Gespecialiseerde organisaties worden dan weer gecontacteerd om zich in te dekken tegen problemen tijdens het huren of bij vertrek. Het laten nakijken van huurcontracten, en het

inschakelen van een tweede partij voor de beschrijving of het nazicht van de woning worden daarbij genoemd.

Behalve professionelen worden ook personen uit het eigen netwerk ingeschakeld. De meest succesvolle hulp blijkt te komen van personen in een sociaal sterkere positie. Afhankelijk van de groep refereert men naar 'Belgen', goed Nederlandssprekende partners of vrienden, financieel sterkere familieleden, enzovoort.

'Ik heb dit appartement gevonden met hulp van een blanke helper. Ik was al meer dan een jaar aan het zoeken, en ze kreeg medelijden. Zonder die helpen zou ik nog aan het zoeken zijn.' (Focusgroep Sub-Sahara Afrikanen)

Personen in eenzelfde situatie, al dan niet binnen het eigen netwerk, worden vooral aangesproken voor informatie en het mee zoeken of aanreiken van woonopportuniteiten. Daarnaast wordt vanuit peergroepen ook heel wat psychosociale steun verkregen.

2.3 Discriminatie in zijn context

2.3.1. Geografische verschillen in etnocentrisme

We vertrekken in dit onderzoek van de wetenschap dat discriminatie jegens bepaalde groepen een sterke geografische component heeft. De bevinding uit onderzoek dat etnocentrisme niet overal even sterk naar voren komt, maar gelinkt is aan de ervaring met diversiteit die mensen hebben in hun woonomgeving (zie Schuermans & De Maesschalck, 2007; 2010; De Decker et al, 2012; Bral & Pauwels, 2010), wordt in de getuigenissen bevestigd.

Op het niveau van de regio's geven zowel Moslims als Afrikanen aan dat het in Wallonië makkelijker is om toegang te krijgen tot kwalitatieve woningen. De beheersing van het Frans als oorzaak daarvan wordt gerelativeerd: velen van hen spreken wel Nederlands, of hebben in het Frans eveneens een buitenlands accent. In de uitspraken wordt niet zozeer het woningaanbod, dan wel de politieke verrechtsing, xenofobie en het taalbeleid benadrukt als specifiek voor Vlaanderen. De gevoeligheid voor taal in Vlaanderen wordt ook meermaals aangehaald als bijkomende discriminatiegrond voor Franssprekende personen in Vlaanderen.

'Het allerergste is als je een Franssprekende Afrikaanse moslim bent in Antwerpen, denk ik (rest lacht)' (man van Sub-Sahara Afrikaanse herkomst, Antwerpen)

Ook op het niveau van provincies en steden worden verschillen ervaren. Met name de provincie Antwerpen wordt gezien als problematisch op vlak van xenofobische houdingen. Brussel, Luik en de provincie Limburg worden aangegeven als milder en meer open. Deze vergelijkingen worden gemaakt op basis van eigen ervaringen na een eigen verhuis of de situatie van vrienden of familie.

Het is echt een probleem van Antwerpen, in Limburg is dat vele minder. Ik weet niet hoe dat komt, maar je merkt dat direct. (Man van Marokkaanse herkomst, Geel)

In Luik zijn de mensen meer verdraagzaam en open. Die eigenschap komt volgens mij uit het industriële verleden, en dus de gewoonte om arbeiders van overal ter wereld op bezoek te krijgen. Dat verklaart ook waarom andere Waalse steden niet zo multicultureel zijn. Ik zeg niet dat Luik een paradijs is, maar in vergelijking met andere steden, is de situatie hier wel veel beter. (vrouw van Sub-Sahara Afrikaanse herkomst, Luik)

2.3.2. Mentale geografie van de eigen woonkansen

Uit de gesprekken blijkt dat vrijwel alle huurders hun eigen woonkansen inschatten vanuit een beeld over het geheel aan actoren, diensten, het persoonlijk netwerk, de reputatie en aanwezigheid van zichzelf en andere huurders, reacties op veranderingen in de lokale context van verhuurders, kenmerken van de woningmarkt, gentrificatieprocessen, enzovoort.

In verstedelijkte gebieden maar ook in kleinschaligere context wordt zo door huurders tussen verschillende soorten buurten onderscheid gemaakt. Bij het onderscheid dat men maakt, lijken een aantal groepen vanuit hun maatschappelijke positie in combinatie met het woningaanbod ook een eigen segment in de huurmarkt of buurt te claimen of toegewezen te krijgen. Roma in Brussel lijken bijvoorbeeld te verhuizen tussen de meest onderkomen panden, waarvoor ze hoge huurprijzen betalen om met teveel personen op een kleine oppervlakte te mogen wonen. In ruil voor de kostprijs gaan huisbazen 'flexibeler' om met papierwerk en beperkingen inzake bezetting. Grote gezinnen in Oud-Heverlee trekken weg uit de gemeente door de hoge huurprijzen, tenzij ze kapitaalkrachtig genoeg zijn om te kopen of bij te bouwen. De arbeidershuizen in Laag-Seraing zijn al decennialang de startwoningen voor nieuwkomers, Louvain-la-Neuve is de ideale stad voor personen in een rolstoel, enzovoort.

Vanuit deze beelden noemen huurders buurten en huisvestingstypes waarin men zichzelf niet ziet passen omdat men er zich te 'anders' of onveilig zou voelen, of doordat de woningtypes of omgeving niet aan de eigen noden zijn aangepast. Daartegenover staan segmenten, wijken of buurten die men zelf aanvoelt als de 'habitat' van de groep waarmee men zich identificeert.

De classificering van buurten en huisvestingstypes, is in alle focusgroepen richtinggevend voor de eigen zoektocht. Ook inwijkelingen uit andere landen, steden of dorpen lijken snel op de hoogte gesteld te worden van het reilen en zeilen in lokale context en hun plaats daarin.

2.3.2. De rol van verhuurders in de (re)productie van types buurten

Ook verhuurders spelen volgens de huurders een actieve rol in de classificering van buurten en huisvestingstypes voor bepaalde 'types' personen. In alle regio's noemt men buurten, dorpen en regio's die vanuit de eigen belevingswereld als 'ontoegankelijk' of minder toegankelijk worden bestempeld. Huurprijzen spelen daarin een rol, maar men verwijst ook naar een algemene houding van verhuurders. In deze 'betere' gebieden lijkt explicieter sprake van discriminatie: ook wie de middelen heeft, kan niet deelnemen aan de marktwerking daar, omdat men er simpelweg de toegang tot ontzegd wordt.

'Ik heb een vriend en die heeft vier bloeiende zaken. Hij verdient heel veel geld. En nog vindt hij niks, hij is al langer dan een jaar aan het zoeken nu. Hij leeft op een klein appartementje hier in Molenbeek, met zijn vrouw en vier kinderen'. (Marokkaanse vader van kroostrijk gezin, Brussel)

Mijn vader verdient 4.000 euro per maand, en toch kon hij geen huis huren in hoog-Seraing. (vrouw van Sub-Sahara Afrikaanse herkomst, Luik)

Vooraf in de Franstalige focusgroepen komen expliciete uitingen van 'racial steering' door private huisbazen terug: een praktijk waarbij etnische minderheden naar bepaalde types woningen en buurten worden geleid (Galster & Godfrey, 2005; Turner & Ross, 2005). Daarbij wijst men personen,

gewoonlijk telefonisch en vrij vriendelijk, op het feit dat er ‘voor mensen als zij’ andere buurten bestaan.

‘Ik denk dat er vooral in het stadscentrum meer discriminatie is omdat de appartementen er te duur zijn en exclusief bedoeld voor de rijken. Vaak als je belt voor een appartement in het stadscentrum, zeggen ze: ‘Oh, nee, deze zijn niet voor jullie. Probeer iets te kijken rond Bressoux, daar gaan ze makkelijker jouw mensen accepteren.’ Bressoux is een lagere klassenwijk waar arme mensen in thuishoren. Zelfs als je zegt dat werkt en genoeg verdient voor de huur in het stadscentrum, dan zullen ze nog zeggen dat het niet voor jouw soort is. (Vrouw van Sub-Sahara Afrikaanse herkomst over huren in Luik)

Maar huisbazen weigeren of ‘sturen’ niet enkel kandidaten vanuit vooroordelen over hun huurders alleen. Ook hun beeld van de lokale context waarin ze een pand verhuren, of van de directe burens kunnen een reden zijn om een kandidaat-huurder te weigeren.

Nadat ik was afgestudeerd wilde ik naar een ander huis verhuizen. Ik zocht iemand om mijn kamer over te nemen en vond een vriend die Arabisch en homo was. Ik sprak met de huisbaas en nadat hij die jongen had ontmoet, belde hij me op en zei: ‘Ben je gek dat je een kerel als hem naar hier stuurt? Hij overleeft geen twee dagen in deze buurt!’ Dat was in Borgerhout in een buurt waar voornamelijk Marokkanen wonen en de situatie zou slecht kunnen aflopen als die zouden ontdekken dat mijn vriend tegelijk Arabisch en homoseksueel is. (...) Ja, hij ziet er redelijk homo uit. (Focusgroep Oost-Europeanen)

Die ‘bezorgdheid’ om de **compatibiliteit van een huurder met de context waarin hij terecht komt**, is geen louter altruïsme. Men wil ook de rust van het gebouw niet verstoren, of de burens niet op kwaad bloed zetten. Verhuurt men ondanks de gepercipieerde incompatibiliteit, dan werkt men soms met ‘proefcontracten’, en algemeen verhoogt men vaak het toezicht tijdelijk of permanent:

‘Ze (de verhuurster) is heel vaak komen kijken hier, wat we deden, of we niet teveel lawaai maakten. Ze hield dat echt in het oog in het begin, omdat ze niet wilde dat de burens nog meer zouden klagen. Die waren best kwaad dat ze aan een stel buitenlanders had verhuurd. Ik heb haar echt moeten overtuigen dat we de burens zouden kunnen draaien, anders mochten we hier niet zitten. Dat is geen discriminatie hé, dat is sociale druk of zo.’ (Focusgroep Moslims)

Voor jongeren valt op dat de discriminatie-ervaringen die ze hebben op een leeftijdsgebonden sturingsprincipe gebaseerd zijn. Zolang ze student zijn, kunnen ze terecht in studentenwoningen die op maat zijn voor hun behoeften: betaalbaar, vaak centraal gelegen, gedeeld met leeftijdsgenoten. Van zodra hun studentenstatuut vervalft, worden ze op sommige plaatsen echter uitgesloten van dat woningaanbod. Als nieuwkomer op de arbeidsmarkt en zonder recht op uitkeringen, zijn de dan vaak gedwongen terug thuis te gaan wonen. Jongeren die om één of andere reden niet terug naar huis kunnen of willen, blijken vaak een stempel mee te krijgen van ‘probleemgeval’, waarbij noch huisbazen, noch sociale voorzieningen blijkbaar goed weten wat ze ermee aan moeten.

2.4 Structurele pijnpunten voor de huurders

Voor een aantal personen was het groepsgesprek emotioneel erg belastend doordat onvermijdelijk gevoelige thema’s naar boven kwamen in hun verslag van het voorbije woontraject. Gebroken families, misbruiken en periodes van extreme armoede zijn maar enkele voorbeelden. De kwetsbaarheid van personen op de huurmarkt op meerdere levensdomeinen kwam, zoals eerder gesteld, algemeen als observatie uit de focusgroepen. In dit verslag over de voornaamste pijnpunten

die men aanhaalt voor huurders, maken we daarom onderscheid tussen enerzijds drempels die voornamelijk voor maatschappelijk kwetsbare groepen gelden, en anderzijds drempels die ook voor anderen van toepassing zijn. Het mag duidelijk zijn dat dit onderscheid eerder artificieel is. De kwetsbare groep huurders deelt vrijwel alle ongemakken van de andere groep, en een aantal deelnemers uit de groep met een sterkere maatschappelijke positie, geeft aan dat discriminatie die positie snel kan verzwakken.

2.4.1 Pijnpunten voor maatschappelijk kwetsbare huurders

Ten eerste blijkt op alle locaties en voor alle groepen de toegankelijkheid van ondersteunende diensten en middelen een probleem. Uit de gesprekken blijkt dat men voor informatie en het verzorgen van de administratie, erg afhankelijk is van toeleiding en begeleiding door (veelal professionele) hulpverleners. Men is dan ook in vele gevallen niet, of maar half (en vaak verkeerd) op de hoogte van ondersteuning waar men recht op heeft of gebruik van zou kunnen maken.

Daarnaast kan men ook wanneer men op de hoogte is van het aanbod, niet altijd de hulp vinden die men nodig heeft om er effectief gebruik van te maken. De complexiteit van regelgeving en administratielast voor het verkrijgen van premies en subsidies, zijn voor de vaak overbevraagde generalistische nuldelijnwerkers soms gewoon 'teveel om erbij te nemen'.

Is huursubsidie een goed instrument?

D: Ja, alleen zou het automatisch moeten gebeuren. Net zoiets is kindergeld, we hebben soms recht op dubbel kindergeld, maar dan moeten we allerlei papieren verzamelen en invullen en meerdere malen opsturen.

K: De papieren zijn ingewikkeld met verwijzingen naar artikels en ze gebruiken moeilijke woorden.

Opbouwwerkster: Zelfs hulpverleners vinden het ingewikkeld en weten niet hoe het in elkaar zit. (focusgroep alleenstaande ouders, Lokeren)

In de focusgroepen klinken op dat vlak erg verschillende ervaringen over de rol van sociaal assistenten. Goede wil, kennis en pro-activiteit vanuit die hoek, hebben een positieve impact op de percepties inzake inspanningen vanuit de overheid en belangenorganisaties.

Professionelen uit verschillende belangenorganisaties waarmee geen eerdere vertrouwensband werd opgebouwd, worden vaak niet bereikt door de mensen uit deze groep. De aaneenschakeling van negatieve ervaringen heeft (snel aan anderen over te dragen) wantrouwen doen groeien jegens organisaties en diensten waarbij men terecht zou moeten kunnen. Dit verklaart bijvoorbeeld waarom sommige mensen niet tot bij de huurdersbond geraken, hoewel anderen die dat wel deden erg lovend spreken over hun ondersteuning. Ook de gepercipieerde afstand en openingsuren van diensten vormen bijkomende drempels binnen deze groep.

'Het is gewoon, dat kan raar lijken voor jullie, dan moet je daar weer naar toe. En zien dat ze open zijn. Veel mensen hebben geen internet en zo hé. En ik moet daar verlov voor pakken. Dan moet ik echt al wel goed op voorhand weten dat het de moeite gaat zijn' (Focusgroep personen met een leefloon)

Binnen de meest kwetsbare groep, die zich voornamelijk beweegt op de secundaire huurmarkt, komen ook veel ervaringen naar voren over panden waar de wooninspectie controles op uitvoert. Meerdere mensen vertrokken uit een woning omdat deze onbewoonbaar verklaard werd. Daarbij

wordt aangegeven dat ten eerste de controle op onbewoonbaar verklaarde panden ontoereikend is, waarbij men panden noemt die na een onbewoonbaar verklaring alsnog verder worden verhuurd. Daarnaast is men het eens over het grote gebrek aan ondersteuning en opvang voor wie zijn woning verliest door een onbewoonbaar verklaring. Ook staan huurders die de wooninspectie inschakelen om hun rechten af te dwingen zonder dat daar een onbewoonbaar verklaring op volgt, vaak in de kou nadien.

Sommige bestaande instrumenten ter ondersteuning van financieel zwakkere huurders zijn niet afgestemd op hun noden. De installatiepremie komt bijvoorbeeld te laat, en het voorschieten van de borg door het OCMW duurt te lang, volstaat soms niet en werkt stigmatiserend.

Die installatiepremie bijvoorbeeld. Als je dan weet dat ze bestaat door je assistent of zo, en je vraagt ze aan, dan krijg je ze nog maar pas als je er al in zit. Dus je moet altijd eerst geld zien te vinden. (Focusgroep leefloon, Kontich)

Verhuizen blijkt voor deze groep steeds een heikele onderneming. Het laten aaneensluiten van de opzegperiode voor de oude woning en de betreding van de nieuwe woning lukt vaak niet en men staat daarbij in een zwakke onderhandelingspositie eens men soms na lang zoeken een geschikte en betaalbare woning heeft gevonden. Vaak blijkt het onvermijdelijk dubbele huur te betalen tijdens de overgangperiode. Ook een gebrek aan stockageruimte om perioden tussen twee woningen te overbruggen wordt gemeld.

Stijgende huurprijzen zijn voor zowel de sterkere als de zwakkere groep een probleem, maar voor de zwakkere groep komt de problematische combinatie met dalende uitkeringen naar voren. Creatieve oplossingen zoals het drukken van de kosten door samenwonen, worden tegengewerkt door de regelgeving inzake samenhuizen in combinatie met uitkeringen.

'Ik heb een invaliditeitsuitkering en ik kan daar amper iets van huren hier. Mijn broer stelde daarom voor dat ik bij hem zou komen wonen tegen een lage huurprijs. Dat zou een goede oplossing geweest zijn, maar toen bleek dat ik bijna niks zou overhouden van mijn uitkering. Ik zou hem financieel tot last zijn dan'. (Alleenstaande man met een invaliditeitsuitkering)

Men is daardoor steeds vaker aangewezen op sociale huisvesting. De problemen in dit segment van de huurmarkt, vallen buiten de focus van dit onderzoek zijn daarenboven reeds langer bekend bij de betrokken overheden. Vanwege het grote gewicht dat ze krijgen in de focusgroepen, geven we toch de voornaamste kort weer:

- De voorwaarden en regels voor een sociale huurwoningen, bijvoorbeeld over het houden van huisdieren en het aantal toegestane personen in huis worden als discriminerend en hinderlijk ervaren.
- De logheid van administratie bij veel diensten staat haaks op de soms hoge noden inzake het verwerven van een woonplaatsen en uit te voeren herstellingen.
- Er is een groot tekort aan aanbod van sociale huurwoningen, en de wachtlijsten worden als onoverkomelijk gezien in bepaalde regio's.
- De kwaliteit van zowel het aanbod als van de dienstverlening voor onderhoud en klachtenbehandeling verschillen erg per locatie en instantie.

- De toekenningsprocedures wordt vaak aangevoeld als onrechtvaardig. Veel anekdotes gaan over de toekenning aan (of bewoning door) personen die er minder of geen recht (meer) op zouden hebben.

Algemeen luidt vanuit deze groep een sterke aanklacht naar de overheid toe inzake het woningaanbod voor personen met een klein besteedbaar budget en de complexe regelgeving. Deze worden al dan niet gezien als discriminatie vanuit de politiek of instanties en er ontstaat regelmatig discussie hierover tijdens de gesprekken.

‘Dat is eigenlijk een tactische zet van de regering. Je hebt er recht op maar ze hopen dat je de weg niet vindt.’ (Alleenstaande vader over de rol van de overheid en ontoegankelijkheid van diensten)

De consensus is alleszins dat men de overheid niet als sterke of actieve partner benoemd in het oplossen van de woonproblematiek.

2.4.2 Pijnpunten voor alle huurders

Algemeen valt een grote onbekendheid van meldpunten discriminatie en het CGKR op. Soms weet men dat er ‘instanties’ bestaan, maar men kan ze niet benoemen. Sommigen deden hun melding daarom bij de politie, maar dat leverde zelden positieve ervaringen op. Vooral de boodschap dat men ‘niets kan doen zolang er geen geweld aan te pas komt’, leidt tot moedeloosheid, of zoals eerder gesteld, net het omgekeerde, waarbij men het uitlokken van geweld als enige mogelijkheid ziet.

Voor personen die wel ervaring hebben met een melding, is de ‘straffeloosheid’ van personen en vastgoedmakelaars die discrimineren een doorn in het oog. De vereisten om van een discriminatie-ervaring een ‘zaak’ te maken, worden als onoverkomelijk gezien, hoewel hier en daar strijdlustige personen opduiken die met de inzet van verborgen camera’s, opnamemateriaal en schriftelijke bewijzen toch proberen om de bestaande procedures te benutten. Zoals gezegd bevestigen getuigenissen over die strijd, voor anderen net het standpunt dat het vrijwel onmogelijk is via de bestaande kanalen een voordeel te halen uit een negatieve ervaring.

Daarnaast wordt de negatieve beeldvorming via media en politiek vooral door moslims, Franssprekende Afrikanen, personen in armoede en personen met een handicap aangehaald. De segregatie binnen de samenleving tussen bepaalde groepen, wordt vaak als een gevolg daarvan gezien. De afstand van een aantal groepen tot ‘normale’ mensen is voor sommigen erg moeilijk te overbruggen doordat ze op meerdere levensdomeinen in enge niches worden ‘geduwd’ van het maatschappelijk leven.

Ook geven een aantal groepen ook aan dat de slechte voorbeelden van personen uit de eigen groep, vaak geduid vanuit armoede, een cultuurverschil of opvoeding, de eigen goede naam in het gedrang brengen. Men is het er vaak over eens dat stereotypes niet uit de lucht komen gevallen.

‘onze broeders die het slechte voorbeeld geven, dat is echt spijtig, door hen denken mensen dat we allemaal zo zijn, terrorist of zo, niet betalen, ... (focusgroep Moslims, Geel)

'er zijn veel mensen uit Nigeria die ook echt veel lawaai maken of zo...maar mensen uit Kameroen zijn echt heel slimme mensen.' (focusgroep personen van Sub-Sahara Afrikaanse herkomst, Antwerpen)

'Maar dat is het dan juist ook weer: het zijn die mensen die dan weer ineens niet meer betalen, die het voor ons dan weer kapot maken. Want ik wil wél betalen, ik wil het wel goed doen. Maar niemand van die huisbazen geeft mij de kans natuurlijk, want die huisbazen denken direct; oeioei, iemand met een leefloon, die pakken we niet.' (focusgroep personen met een leefloon, Kontich)

Zo hebben ook (voormalige) woonpatronen die voortkomen uit de structurele uitsluiting van bepaalde groepen van buitenlandse herkomst, een nefaste impact op leden van die groepen die vanuit een andere positie vertrekken. Personen van buitenlandse herkomst delen bijvoorbeeld mee in de angst van eigenaars voor de woonvormen waartoe personen zonder wettig verblijfs- of arbeidsstatuut worden gedwongen. Vaak deelt men de woonst met teveel personen voor de woonoppervlakte, waardoor burens en buurtbewoners lawaaihinder ondervinden. De overbezetting op zich maakt het ook moeilijker om de woning goed te onderhouden vanuit de oncomfortabele leefomstandigheden.

Een paar jaar geleden konden Polen hier nog niet legaal komen werken en veel mensen kwamen illegaal. Ze huurden dan een studio voor 300 euro of zo en woonden dan met tien mensen op zo'n appartementje, wat op zich al niet eerlijk is tegenover de huisbaas. Om die reden willen huisbazen vandaag nog steeds niet aan Poolse mensen verhuren omdat ze bang zijn dat er een hele bende in hun huis komt wonen zoals dat vroeger het geval was. (...) Er waren ook legale Poolse mensen die illegaal appartementen van Belgen doorverhuurden aan illegale werkers. Het kan dus zijn dat als ik me kandidaat stel voor een huis, dat mensen denken dat ik ook zo iemand ben. (focusgroep Oost-Europeanen)

Inzake discriminatie jegens vreemdelingen is men het erover eens dat er vooral in Vlaanderen geen overheid is die echt haar best doet om de mentaliteit te veranderen of daders te bestraffen. Integendeel, politici en partijen worden meermaals verdacht van het aansporen van meer animositeit in functie van de stemmen die ze daarbij te winnen zouden hebben. De aangehaalde argumenten om dit te staven zijn divers. Zowel de traagheid waarmee een klacht wordt behandeld, het politieke discours waarin de economische crisis gelinkt wordt met migratie, als de steeds strenger wordende regelgeving inzake toegang tot het grondgebied en diensten worden genoemd.

'Ze willen dat we weggaan zeker? Maar we zijn hier hé.' (Marokkaanse man)

In de Franstalige focusgroepen klinkt vaak dat de overheid doet wat ze kan, maar dat de bestaande regelgeving in de praktijk niet van toepassing is op de huurmarkt.

3. Tot slot: de cumulatie van discriminatiegronden in een maatschappelijk kwetsbaar profiel

Ondanks de grote diversiteit van de hurende respondenten in deze onderzoekspost, valt een grote gemeenschappelijkheid op bij de personen die het vaakst en meest expliciet met discriminatie in

contact komen. Dit 'meest kwetsbare profiel' vertoont in alle groepen een cumulatie van eigenschappen, die soms ook onderling samenhangen:

- Een beperkt besteedbaar inkomen
- Een fysiek kenmerk dat geassocieerd wordt met onwenselijke gedragspatronen of de aanwezigheid van ongewenste derden, extra noden, ...
- Een voertaal, accent of woordenschat met eenzelfde connotatie
- Beperkte mogelijkheden om verhuurders te overtuigen van de eigen betrouwbaarheid

Een complex amalgaam aan vooroordelen levert personen uit verschillende groepen een stereotyperend label op van 'onwenselijke huurder'. Over de eigenschappen van dit onbevallige stereotype is men het in het algemeen eens in de focusgroepen. De onwenselijke huurder:

- betaalt niet of onregelmatig,
- brengt schade toe aan het eigendom, en
- veroorzaakt overlast voor andere omwonenden of zelfs de hele straat/buurt.

Er zijn tal van fysieke kenmerken die het label oproepen. In de focusgroepen noemt men huidskleur, kledij, een zichtbare handicap, tatoeages, littekens en lichaamsgeur. De 'overlast' die de verhuurder wil vermijden, komt in verschillende vormen, gaande van gewoonten in het dagelijks leven als 'stinkend eten klaarmaken', geen zorg dragen voor de woning of lawaai maken, tot eigenschappen en gedragspatronen als extra aandacht, aanpassingen of zorg nodig hebben, kort huren, de woning overbezetten, enzovoort.

De getuigenissen van personen met dit label hebben een vrij duidelijke rode draad wanneer het gaat over de discriminatie op de huurmarkt: in ieder selectieproces waarin persoonlijke voorkeuren meespelen, komt men laatst in de rij. Geen enkele huisbaas, hoe verdraagzaam ook (sommige eigenaars hebben immers ook eigenschappen van hun huurders) wil de onwenselijke huurder in huis. Met dit label heeft men dan ook als voornaamste taak om huurders te overtuigen van zijn vergissing en een kans af te dwingen. Hiermee valt men buiten de marktlogica van de huurmarkt: men moet het van een toegeving hebben, waarbij de eigenaar vaak vindt dat hij een risico neemt.

We stelden vast dat mensen met dit label in hun discours soms de voorkeur geven aan één eigenschap boven de andere als verklaring voor de afwijzingen tijdens hun zoektocht, en zich daar in verschillende ervaringen ook aan vasthouden.

Een respondent met een leefloon die eveneens homoseksueel is, verklaart afwijzingen in opeenvolgende ervaringen bijvoorbeeld telkens vanuit die grond.

'Ze zien dat ik homo ben, en dus kom ik er niet in. Vrienden van me met ook stempelgeld, kunnen wel iets vinden om te huren, zie je? Dus het is omdat ik homo ben, ze weten dat hier allemaal.' (homoseksuele persoon met een leefloon)

Een Romajongere wijt de afwijzingen die hij en zijn familie krijgen dan weer aan hun inkomen en gaat ervan uit dat ze niets met hun uiterlijk of taalgebruik te maken hebben.

'Het is niks tegen de Roma of de jongeren of zo, het gaat alleen om geld. Mijn geld stinkt niet hoor. Als ik geld zou geven, zouden ze dat aanpakken.'

Maar onder dit discours zijn de meeste personen zich er ook pijnlijk bewust van dat het hun persoonlijke 'totaalpakket' is, dat in de ogen van de modale verhuurder gelijkstaat aan een slechte huur-kandidaat.

Er wordt dan ook veel belang gehecht aan het kunnen overtuigen van de verhuurder, dat men niet onder dit label valt, door persoonlijk contact en referenties van bevriende huidige of voorgaande huurders. Helaas zijn de mogelijkheden tot contact met de verhuurder voor de personen in deze groep vaak gelimiteerd. Hun sociaal netwerk blijkt vaak beperkt, immo's ageren als dam tussen huurders en verhuurders, of men is weinig assertief vanuit anderstaligheid, sociale vaardigheden of een opgebouwde maatschappelijke gekwetstheid.

Die cumulatie maakt hen binnen de werking van de huurmarkt kwetsbaar voor discriminatie op verschillende gronden. De effecten daarvan zijn schrijnend. Personen worden veroordeeld tot wonen op de secundaire woningmarkt of tot schuldenopbouw om hun label 'af te kopen' bij malafide huisbazen. Bij veel respondenten gaat de getuigenis over discriminatie op de huurmarkt dan ook snel over een structurele positie van achterstelling op meerdere levensdomeinen.

Referenties

- Bral, L. & Pauwels, G. (2010) Etnische diversiteit en sociaal kapitaal. Samenleven en de kleur van de stad! In: Bral, L. & Schelfaut, H. (red.) De stad maakt het verschil! Analyses op de stadsmonitor 2008. Studiedienst van de Vlaamse Regering; pp. 107-144.
- De Decker, P., Meeus, B., Claessens, B. (2012) Woonpaden in Vlaanderen. Rapport in opdracht van het Steunpunt Ruimte en Wonen van de Vlaamse Regering.
- Galster, G. & Godfrey, E. (2005) By Words and Deeds: Racial Steering by Real Estate Agents in the U.S. in 2000. *Journal of the American Planning Association* 71(3): 251-268.
- Schuermans, N., De Maesschalck, F. (2007). Extreem-rechts, ethnocentrisme en onveiligheidsgevoelens op het Vlaamse platteland. *Ruimte en Planning*, 27 (2), 10-27.
- Schuermans, N., De Maesschalck, F. (2010). Fear of crime as a political weapon: explaining the rise of extreme right politics in the Flemish countryside. *Social & Cultural Geography*, 11 (3), 247-262.
- Turner MA, Ross SL. (2005) How racial discrimination affects the search for housing. In: Briggs X Souzae., editor. *The Geography of Opportunity: Race and Housing Choice in Metropolitan America*. Washington, DC: Brookings Inst. Press; pp. 81–100.

Bijlage: Themalijst focusgroep discriminatie op de huisvestingsmarkt

A. Persoonlijke ervaring met discriminatie op de HVM en effect

- op welke manier kwam u reeds in contact met discriminatie in de zoektocht naar een huurwoning of –appartement?
- hoe werd de discriminerende boodschap gebracht en door wie ?
- Wat deed deze ervaring met u als persoon?
- Denkt u dat u in de toekomst opnieuw in contact kan komen met deze vorm van discriminatie?

B. Strategieën om discriminatie te vermijden

- Wat kan een persoon best doen volgens u wanneer hij met discriminatie in aanraking komt op de HVM?
- Hoe bent u zelf met de situatie omgegaan?
- Hoe zou u een nieuwe zoektocht aanpakken vanuit uw ervaring?
- Welke personen of instanties hielpen u of steunden u in deze ervaring?
 - (Kent u andere personen die discriminatie ondervinden op de HVM? Hoe gaan zij met de situatie om? (oplossingen, strategieën))

E. Dynamieken van discriminatie op de HVM

- Is het moeilijk om in uw regio een woning te vinden? voor wie wel/niet ?
- Kent u verklaringen voor het ontstaan van discriminatie tegen bepaalde groepen?
- Komt discriminatie volgens u meer of minder voor op bepaalde locaties? Welke locaties hebben dit minder/meer?
- Welke andere groepen/personen worden volgens u gediscrimineerd op de HVM en welke redenen ziet u daartoe?

C. Invloed van de context en huidige woonsituatie

thema's: woonkansen, invloed van de geografische locatie, woon-carrières, woonaspiraties, woonkwaliteit

- Hoe kwam u aan uw huidige woning en bent u er tevreden mee? (locatie? woonkwaliteit?)
- Bent u al vaak verhuisd? Waarom is dat zo?
- Heeft u verhuisplannen in de toekomst? waar zou u heen gaan/willen?

D. De vorm van discriminatie

- Welke manieren heeft een verhuurder om te discrimineren? Wat voor personen discrimineren bij het verhuren volgens u?
 - discrimineren deze personen volgens u ook op andere levensdomeinen?
- Welke redenen hebben verhuurders om te discrimineren volgens u?
- Via welke kanalen discrimineert men vooral? (advertenties, bij bezoeken, aan de telefoon, via immo, ...)

F. Pijnpunten en oplossingen voor discriminatie

- Heeft u het gevoel dat men genoeg inspanningen doet om discriminatie op de huisvestingsmarkt tegen te gaan?
- Welke oplossingen ziet u voor discriminatie vanuit
 - de overheid?
 - belangenorganisaties?
 - de media, ... ?
 - eigenaars en vastgoedmakelaars?
 - anderen?