

Universiteit Antwerpen

Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen

Master Sociologie

Academiejaar 2012-2013

Discriminatie op de particuliere huurmarkt

Een exploratief onderzoek naar beeldvorming over huurders met een laag of
vervangingsinkomen

Promotor: Prof. dr. Stijn Oosterlynck

Medebeoordelaar: Prof. dr. Frederic Vandermoere

In samenwerking met de Wetenschapswinkel Antwerpen en het Meldpunt voor
Discriminatie Leuven

Scriptie voorgelegd met het oog op het behalen van

de graad van Master Sociologie

Jorn Dobbelaere

Juni 2013

1 Abstract

Het wetenschappelijk onderzoek naar discriminatie op de Vlaamse particuliere huisvestingsmarkt is over de jaren heen beperkt gebleven. Hoewel de particuliere markt een belangrijke rol krijgt toebedeeld als informeel veiligheidsnet, wordt deze functie onder andere door discriminatie ondermijnd. De facto kan beeldvorming een aanleiding vormen tot het discrimineren (i.e. een ongunstige behandeling die direct of indirect leidt tot het systematisch stellen van verschillende voorwaarden) van huurders met een laag of vervangingsinkomen in de particuliere huursector. De focus ligt op de beeldvorming ten aanzien van huurders met een laag of vervangingsinkomen, die in relatie tussen de makelaar en de verhuurder tot stand komt. In het onderzoek worden de volgende vragen gesteld: (1) Hoe ontstaat en verloopt de relatie tussen verhuurder en vastgoedmakelaar? (2) Aan welke vereisten beantwoordt het profiel van de huurder? (3) Welke beeldvorming leeft in de huurrelatie ten aanzien van de huurder met een laag of vervangingsinkomen? Het uiteindelijke doel bestaat erin om de invloed van beeldvorming op de uitgangspositie van huurders met een laag of vervangingsinkomen te onderzoeken. Op basis van een kwalitatieve onderzoeksmethodologie werden semigestructureerde interviews afgenomen bij vastgoedmakelaars in de regio Leuven. De onderzoeksresultaten geven aan dat huurders met een laag of vervagingsinkomen systematisch gezien minder de voorkeur krijgen op andere kandidaat-huurders. Enkele factoren zoals de samenstelling van de Leuvense huurmarkt, de economische instelling van verhuurders of bepaalde vooroordelen ten aanzien van kandidaat-huurders met een laag of vervangingsinkomen, bezorgen de laatstgenoemden een lager aangeschreven positie op de particuliere huurmarkt.

Kernwoorden: beeldvorming, discriminatie, huurders met een laag of vervangingsinkomen, verhuurders, vastgoedmakelaars, huurrelatie, particuliere huurmarkt

2 Dankwoord

Het schrijven van een masterproef is een werk van lange adem. Het vergt de nodige tijd en planning om een dergelijke grootschalige opdracht tot een goed einde te brengen. Toch is het geen louter individuele prestatie. Deze masterproef kon namelijk enkel tot stand komen met de kennis, hulp en bereidwilligheid van de volgende mensen.

Zo wil ik Prof. Dr. Stijn Oosterlynck, Clemens de Olde en Britt Dehertogh bedanken voor hun ondersteuning en kritische opmerkingen bij de opbouw van de onderzoektekst. Ook wens ik Lies Van Cleynenbreughel van het Meldpunt voor Discriminatie Leuven te bedanken. Dankzij haar enthousiasme heb ik de nodige moed kunnen verzamelen om mij in het thema te verdiepen. Ook verdienen haar bedenkingen en ondersteuning tijdens het verloop van het onderzoek een vermelding. Daarnaast wil ik Mieke de Lathouwers van de Wetenschapswinkel Antwerpen bedanken voor het opvolgen van de masterproef. Vervolgens wil ik Alexandra Buchler van het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding bedanken voor haar deskundig advies.

Verder wens ik mijn ouders en mijn vriendin te bedanken voor hun geduld en ondersteuning tijdens mijn studietijd. En tot slot bedank ik nog Ilse Vanleene en Edwin Latré voor het uitwisselen van gedachten over de uitwerking van de masterproef.

Inhoudsopgave

1	Abstract	i
2	Dankwoord	ii
3	Inleiding	4
4	Literatuurstudie	6
4.1	De particuliere huurmarkt.....	6
4.1.1	Situationele context van het woonbeleid.....	6
4.1.2	De Leuvense huurmarkt	6
4.1.3	Eigenschappen van de particuliere huurmarkt	7
4.1.4	Veranderingen op de huurmarkt.....	7
4.1.5	Overheidsingrepen	8
4.2	Spelers op de particuliere huurmarkt.....	9
4.2.1	De huurder.....	9
4.2.1.1	Algemeen profiel	9
4.2.1.2	Huurders met een laag of vervangingsinkomen.....	10
4.2.2	De verhuurder.....	11
4.2.2.1	Algemeen profiel	11
4.2.2.2	Beweegredenen tot verhuur	11
4.2.3	De vastgoedmakelaar	12
4.2.3.1	Algemeen profiel	12
4.2.3.2	Deontologische code	12
4.3	De relaties in de particuliere huursector	13
4.3.1	De huurrelatie	13
4.3.2	Risico's op de particuliere huurmarkt	14
4.4	Discriminatie: een veelzijdig concept.....	15
4.4.1	Het sociologische kader	15
4.4.2	Het juridische kader	16

4.4.3	Discriminerende handelingen.....	17
5	Onderzoeksvragen.....	18
6	Methodologie.....	18
6.1	Een kwalitatieve onderzoeksmethode.....	18
6.2	Dataverzameling.....	19
7	Resultaten.....	20
7.1	De huurrelatie.....	20
7.1.1	De ontstaansgronden.....	20
7.1.2	Hoe komen vastgoedmakelaars en verhuurders in contact.....	22
7.1.3	Het takenpakket van de vastgoedmakelaar.....	22
7.2	De selectieprocedure.....	24
7.2.1	Het profiel van een huurder.....	24
7.2.2	De solvabiliteit.....	25
7.2.3	De screening van een kandidaat-huurder.....	26
7.3	De maatschappelijke ondersteuning.....	27
7.4	Drempels voor huurders met een laag of vervangingsinkomen.....	28
7.4.1	Beeldvorming en gevolgen.....	28
7.4.2	De omgevingsfactoren.....	29
8	Discussie.....	30
9	Methodologische reflectie.....	33
9.1	Kwaliteitsvereisten.....	33
9.2	De non-responsanalyse.....	34
9.2.1	Profiel van de steekproef.....	34
9.2.2	Redenen voor niet-deelname.....	35
10	Bibliografie.....	36
11	Bijlagen.....	40
	Bijlage 1 Geïnformeerde Toestemming.....	40

Bijlage 2 Interviewschema	42
Bijlage 3 Inlichtingenfiche voor de kandidaat-huurder (voorbeeld)	43
Bijlage 4 Open codering interview 6 (voorbeeld)	44
Bijlage 5 Axiale coderingsschema (voorbeeld).....	45
Bijlage 6 Datamatrix (ingekorte versie voorbeeld)	46
Bijlage 7 Selectieve codering	47

3 Inleiding

In de Belgische Grondwet staat in artikel 23 dat iedere burger het recht heeft op een menswaardig leven (Belgische Senaat, 2013). Dit omhelst onder andere het recht op behoorlijke huisvesting. De overheid is verplicht om dit fundamenteel grondrecht uit te voeren en te waarborgen, maar de afgelopen decennia is de vraag naar wooneenheden enkel toegenomen. Door uiteenlopende demografische factoren zoals migratie, echtscheidingen et cetera is het aantal huishoudeenheden fors gestegen (Heylen, Le Roy, Vanden Broucke, Vandekerckhove, & Winters, 2007). Bovendien kent België eerder een traditie van het privaat huiseigenaarschap met een relatief hoge instapkost, terwijl er slechts een zeer klein aanbod aan sociale huisvesting beschikbaar is (De Decker, 1990). Binnen deze contextuele klijtlijnen moeten ook huishoudens met een laag of vervangingsinkomen huisvesting zien te bemachtigen.

In 2011 stonden reeds 91.860 kandidaten op de wachtlijst bij de Vlaamse huisvestingsmaatschappij voor Sociaal Wonen [VMVSW] (2012). Volgens het Steunpunt Armoedebestrijding (2011) wordt in realiteit het sociaal grondrecht op huisvesting van minstens 180.500 huishoudens niet gerealiseerd (Steunpunt Armoedebestrijding, 2011). Van de kandidaat-huurders die niet in aanmerking komen of geen toegang tot de sociale huurmarkt verkrijgen, wijkt een groot deel uit naar de particuliere huurmarkt. De sociaallywakke huurders komen daar terecht in een competitieve markt, waarin de concurrentie moet worden aangeboden met bewuste huurders of jonge starters (Pannecoucke, De Decker, & Goossens, 2003). De private huursector vormt nochtans een belangrijk veiligheidsnet om in korte tijdsspanne huisvesting te vinden, maar de facto wordt deze informele veiligheidsfunctie door onder andere discriminatie ondermijnd.

Discriminatie is een ongunstige behandeling die direct of indirect leidt tot het systematisch stellen van verschillende voorwaarden aan kandidaats-huurders met een laag of vervangingsinkomen (Novac, Darden, Seguin, & Bernèche, 2002). Het grote aandeel meldingen die het Meldpunt Discriminatie te Leuven [MDL] (2013) registreert is hiervan getuige. Ruim twee derde van de meldingen over discriminatie heeft betrekking op goederen en diensten, waarvan 62 % specifiek handelt over verhuur op de particuliere huurmarkt. De voornaamste reden tot weigering is het beperkte inkomen van de kandidaat-huurder (MDL, 2013). Dat verklaart waarom huurders met een laag of vervangingsinkomen inkomsten moeilijkheden ondervinden bij het betreden van de particuliere huurmarkt (De Decker, Goossens, & Pannecoucke, 2005; Kemp, 2011; Stamsø, 2010).

Een vijfde van de verhuringen op de particuliere huurmarkt vindt plaats via een vastgoedmakelaar (Heylen et al., 2007), die hier een bemiddelende rol opneemt tussen de kandidaat-huurder en de verhuurder. Het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racisme Bestrijding [CGKR] (2008) veronderstelt dat ook binnen deze relatie discriminatie kan plaats vinden. Tot op heden is deze professionele relatie tussen de vastgoedmakelaar en eigenaar eerder onbelicht gebleven.

In de hedendaagse risicomaatschappij ervaart ook een verhuurder de behoefte om onzekerheid te reduceren. Een risico is hier niet langer een rationeel of berekenbaar gegeven, maar eerder een selectieve waarneming met een gedeelde betekenisgeving op basis van persoonlijke ervaringen met risico's (Geldof, 2008). Aangezien de particuliere huurmarkt beschouwd wordt als een sociale institutie waarin de sociale processen een vooraanstaande rol spelen (Allen & McDowell, 1989; Pannecoucke et al., 2003), blijft deze niet gevrijwaard van deze maatschappelijke tendens. Een huisvestingsmarkt is niet louter een samenkomst van vraag en aanbod, maar ook *“een sociale handeling die regelmatig en voortdurend herhaald wordt over de tijd; waar er volgens bepaalde waarden en procedures wordt gehandeld; die een aanzienlijk effect heeft op het sociaal systeem; en van een symbolisch en abstracte aard is”* (Short, Seelig, Warren, Susilawati, & Thompson, 2008, p. 22, eigen vertaling). Neirinckx (1988 in De Decker, Vlerick, & Le Roy, 2009) wees reeds op het belang om voorwaarden te begrijpen waaraan eigenaars willen verhuren. In deze sociale interactie ontstaat beeldvorming en die stemt niet noodzakelijk overeen met de realiteit. Aangezien beeldvorming de huurvoorwaarden sterk beïnvloeden legt deze masterproef zich toe op de beelden die leven in de relatie tussen de vastgoedmakelaar en de eigenaar ten aanzien van huurders met een laag of vervangingsinkomen in de regio Leuven. De centrale onderzoeksvraag luidt daarom als volgt: *Welke invloed heeft de beeldvorming die ontstaat in de relatie tussen de vastgoedmakelaar en de eigenaar op de positie van huurders met een laag of vervangingsinkomen in de particuliere huursector?*

Deze masterproef is op de volgende manier opgebouwd. In het eerste deel staat de literatuurstudie met daarin de volgende onderwerpen. Zo wordt de particuliere huursector beschreven, waarna de profielen van huurders, verhuurders en vastgoedmakelaars volgen, hier sluit de theorie over de relaties in de huursector bij aan en de conceptuele definiëring van discriminatie. In het tweede deel wordt het methodologisch kader beschreven, waarin de onderzoeksvragen en de methode zich bevinden. In het derde en vierde deel volgt de bespreking van de empirische resultaten. Aansluitend staat in het vijfde onderdeel de algemene conclusie van het onderzoek. Tot slot volgt de methodologische reflectie met een non-responsanalyse.

4 Literatuurstudie

4.1 De particuliere huurmarkt

4.1.1 Situationele context van het woonbeleid

Het woonbeleid in Vlaanderen kent een bewogen geschiedenis. De ideologische strijd die werd geleverd tussen de katholieke en de socialistische partij in het begin van de 20^{ste} eeuw was hiervan de voornaamste vormgever. Langs katholieke zijde werd enerzijds het privaat eigenaarschap aangemoedigd, terwijl de socialistische partij anderzijds de sociale woningbouw verlangde uit te bouwen. Uiteindelijk blijkt de katholieke invloed het sterkst, waardoor het Belgisch woonbeleid een traditie van privaat eigenaarschap kent. Het leidt tot een beperkte uitbouw van sociale woningen. In vergelijking met Europese buurlanden kent Vlaanderen daarom een relatief grote groep huiseigenaars en een kleine groep huurders (De Decker, 1990).

Hoewel het woonbeleid na de federale staatshervorming in 1980 een Vlaamse aangelegenheid werd, bleef een verdere regulering uit. De Decker (1990) stelt dat een woonbeleid met het privaat initiatief als belangrijkste krachtlijn een probleem vormt. Het omvat een eenzijdige aanpak door de stimulering van private eigendomsverwerving; een beperkte subsidiëring en laissez-faire houding als voornaamste stuwkracht. Sinds de invoering van de Vlaamse Wooncode streeft de Vlaamse Regering (1997) naar een kwalitatieve verbetering van de particuliere huursector, waardoor iedere burger het recht heeft op een leefbare en betaalbare woning. In Vlaanderen huurt 24,1 % een woning, waarvan 18,5 % in de particuliere sector en 5,6 % in de sociale sector (Heylen et al. , 2007). Die beperkte capaciteit in de huursector vormt een probleem, omdat huishoudens met een laag inkomen vaak over onvoldoende financiële middelen beschikken om een woning te kopen.

4.1.2 De Leuvense huurmarkt

In de provincie Vlaams Brabant staan 9.160 kandidaat-huurders op de wachtlijst voor sociale woningen met een wachttijd tot ruim twee jaar. De sociale huisvesting ligt hoofdzakelijk in de steden. Hiervan is het aantal kandidaat-huurders het hoogst in Leuven. Het woonaanbod bestaat grotendeels uit appartementen met een kleine woonoppervlakte. De provincie Vlaams-Brabant scoort met een aandeel van 3,5 % aan sociale woningbouw eerder laag, want het Vlaams gemiddelde bedraagt namelijk 5 %. De Leuvense particuliere huursector is sterk uitgebouwd door onder andere de aanwezigheid van de universiteit. Hierdoor liggen de huurprijzen op de particuliere markt gevoelig hoger in Leuven (De Maesschalck, De Rijck, & Broos, 2011).

4.1.3 Eigenschappen van de particuliere huurmarkt

Als gevolg van de beperkte wooncapaciteit in de sociale woonsector moeten kandidaat-huurders uitwijken naar de particuliere huursector. De voorwaarden van de sociale huisvestingsmaatschappijen houden rekening met de leef- en financiële situatie van de kandidaat-huurder, hierdoor wordt de huurprijs bepaald op basis van het inkomen. Het biedt meer woonmogelijkheden voor huurders met een laag inkomen, want deze groep spendeert een aanzienlijk groot deel van het inkomen aan huisvesting. In de particuliere huursector daarentegen wordt de huurprijs bepaald door de marktwerking. Hierdoor zijn enkel de contractuele binding en de prijsstijgingen wettelijk vastgesteld (De Decker et al., 2005).

Nochtans vormt de beperkte regulering een sterke troef voor de particuliere huurmarkt. De relatief vlotte toegankelijkheid voorziet in belangrijke mate aan tijdelijke huisvesting. De flexibiliteit en de lagere transactiekosten creëren een veiligheidsfunctie. In de praktijk vormt het voor jongeren een eerste huisvesting na het verlaten van hun ouderlijke thuis. Andere huurders ervaren de particuliere markt als een springplank naar eigendomsverwerving of een doorstroming naar de sociale huursector. De particuliere huursector wordt daarom omschreven als een wachtruimte, maar een huursector die zich enkel toelegt op de verhuur voor korte termijn dekt onvoldoende de realiteit waarin vele huurders met een laag of vervangingsinkomen zich bevinden. In principe zijn dat huurders die geen eigendom kunnen verwerven of niet kunnen doorstromen naar de sociale huursector, waardoor ze uiteindelijk klem komen te zitten op de particuliere huurmarkt (De Decker et al., 2005).

4.1.4 Veranderingen op de huurmarkt

In de particuliere huursector wordt een investeringsdynamiek vastgesteld (Allen & McDowell, 1989). De investeringen hebben plaats in zowel de duurdere als de goedkopere private huurmarktsegmenten. Woningen worden daarom voor een tijdelijke periode verhuurd of gekocht. Wanneer de vastgoedprijzen opnieuw stijgen wordt het eigendom verkocht. Beide marktsegmenten zijn eerder gericht op tijdelijke huurders, waardoor de woonmogelijkheden voor permanente huurders eerder beperkt zijn. Daarnaast worden woningen in één vijfde van de gevallen verhuurd via immobiliënkantoren (zie hoofdstuk 4.2.3) en in beperkte mate aan sociale verhuurkantoren (zie hoofdstuk 4.1.5). Pannecoucke et al. (2003) stellen bovendien een lange termijndaling vast in de particuliere huursector. De oorzaken hiervoor zijn divers gaande van dalende winstmarges, interne verschuivingen, een hoge winst met de verkoop van de woningen tot een toenemende wettelijke regulering.

4.1.5 Overheidsingrepen

In de beleidsnota voor wonen is de strijd tegen sociale uitsluiting op de particuliere huurmarkt een belangrijk streefdoel. Als tegemoetkoming aan de huurders met een laag inkomen plant de Vlaamse Overheid de bouw van bijkomende sociale woningen, maar bovenal ligt de focus van het beleid op een verdere optimalisering van de particuliere huurmarkt. Hierin vormen de bereidheid van de particuliere verhuurder (Van den Bossche, 2009) en de verdere uitbouw van de sociale verhuurkantoren twee belangrijke streefdoelen (Vandenbroucke et al., 2007).

Initiatieven zoals de sociale verhuurkantoren vormen een belangrijk onderdeel in optimalisering van de particuliere verhuursector. Hun taak bestaat erin om woningen te huren of in erfpacht te nemen. Indien nodig moeten de panden gerenoveerd, verbeterd of verder aangepast worden. Op die manier kunnen de woningen later aan een aanvaardbare huurprijs worden verhuurd aan de huurders met een laag of vervangingsinkomen. Daarnaast wordt ook een maatschappelijke opdracht in de werking geïntegreerd, met aandacht voor de psychosociale begeleiding van de huurder. Hiervoor kan een nauwe samenwerking met lokale sociale welzijnsorganisaties aangewezen zijn. Deze huurwoningen worden dan vacant gesteld aan de potentiële kandidaat-huurders (De Decker et al., 2009). Om de solvabiliteit van het regionale Sociaal Verhuurkantoor te verzekeren, heeft het OCMW Leuven (2012) een solvabiliteitsfonds opgestart wat de verhuur aan huurders met een laag of vervangingsinkomen garandeert. Daarnaast kan het OCMW een kandidaat-huurder een huurwaarborg voorschieten. Het is een renteloze lening, die de aanvrager moet terugbetalen. Dit systeem van de huurwaarborg is geen wettelijke verplichting, maar het biedt de verhuurder een gegarandeerde waarborg bij het afsluiten van de huurovereenkomst. Een huurwaarborg is enkel verplicht wanneer de huurovereenkomst daar expliciet in voorziet (OCMW Leuven, 2012).

Daarnaast hebben bepaalde huurders recht op een Vlaamse tegemoetkoming in de huurprijs (cfr. huursubsidie). Dankzij deze subsidie kunnen huurders verhuizen van een kwalitatief mindere woning naar een betere woning. De bijkomende voorwaarden hebben betrekking op het inkomen, het eigendom, de vorige huurwoning en de nieuwe huurwoning (Wonen Vlaanderen, 2013). Ook recent is de huurpremie ingevoerd, dit omwille van de lange wachtlijst bij de sociale huisvestingsmaatschappijen. Het is een tegemoetkoming in de huurprijs voor huurders op de particuliere huurmarkt. De kandidaat-huurder moet minimum vijf jaar op de wachtlijst staan voor een sociale woning. De premie wordt bepaald aan de hand van de huidige huurprijs en het aantal personen dat de kandidaat-huurder ten laste heeft (Winters et al., 2004).

4.2 Spelers op de particuliere huurmarkt

4.2.1 De huurder

4.2.1.1 Algemeen profiel

Op de particuliere huurmarkt kunnen huurders op de volgende manier worden ingedeeld. In de eerste plaats zijn er huurders die tijdelijk huren met het vooruitzicht zelf een woning te verwerven. Een dergelijke categorie huurders bevindt zich in een bepaalde levensfase met beperkte financiële middelen, waardoor huren een voorlopige oplossing biedt. Vaak zijn het net afgestudeerden of actieve huishoudens met een gemiddeld tot hoog inkomen. Op de tweede plaats komt een hogere inkomensklasse die bewust of door toedoen van de professionele redenen wenst te huren. Alhoewel deze huurders voldoende financiële middelen hebben om een eigendom te kopen, wordt door hen de voorkeur gegeven aan de flexibiliteit die de huurmarkt biedt (Seelig, 2006 in Short et al., 2008). Tot slot zijn er de huurders met een laag of vervangingsinkomen die moeilijkheden ondervinden in de zoektocht naar gepaste huisvesting op de particuliere huurmarkt (De Decker et al., 2005).

De voorgaande indeling biedt een uiterst beperkt beeld op de samenstelling van huurders op de particuliere sector. Het gezinsdemografisch profiel kan hier meer klaarheid schenken. In eerste instantie is een grote groep huurders jonger dan 35 jaar (De Decker et al., 2005). Het toont aan dat de huurmarkt een eerste stap is bij het verlaten van het ouderlijke huis. Daarnaast woont een groot aantal actieve alleenstaanden op de particuliere huurmarkt, terwijl huishoudens met kinderen en oudere alleenstaanden eerder ondervertegenwoordigd zijn (Pannecoucke et al., 2003). Recente cijfers tonen aan dat 43 % van de huurders ouder is dan 44 en 23 % is 65 jaar of ouder. In de meeste gevallen zullen de vergrijsde huurders niet meer doorstromen naar het privaat eigenaarschap.

Het algemeen socio-economische profiel van huurders is opvallend zwak (Heylen et al., 2007). Op het gebied van tewerkstelling, het onderwijsniveau en het inkomen scoren huurders lager dan huiseigenaars (De Decker et al., 2005). Daarnaast huren een groot aandeel arbeiders en werklozen op de particuliere huurmarkt. De bestaanonzekerheid van deze huishoudens ligt significant hoger. Aangezien de twee hoogste inkomenssegmenten ondervertegenwoordigd zijn, heeft de particuliere huurder een gemiddeld lager inkomen. In tegenstelling tot de sociale huurder heeft de particuliere huurder dan weer een hoger onderwijsniveau, een hogere tewerkstellingsgraad en een hoger inkomen (Pannecoucke et al., 2003).

4.2.1.2 Huurders met een laag of vervangingsinkomen

De afgelopen jaren neemt het aandeel bestaansonzekere huishoudens op de particuliere huurmarkt toe (De Decker et al., 2005). Een bestaansonzekere huurder beschikt in de meeste gevallen over een laag of een vervangingsinkomen. De Rijksdienst Voor Arbeidsvoorziening (2013) omschrijft het vervangingsinkomen als een vervanging van het beroepsinkomen bij ziekte, werkloosheid of ouderdom om de verworven levensstandaard te behouden.

Een eerste categorie huurders heeft het verlangen om een eigen woning te kopen, maar gezien het lage of gemiddelde inkomen moet het huishouden huren. Een tweede categorie omvat huurders die op de sociale markt wensen te huren omwille van de betaalbaarheid of de woonzekerheid. Deze huurders kunnen weliswaar niet huren in de sociale sector vanwege de lange wachtlijsten of het niet voldoen aan de voorwaarden. Het zijn voornamelijk werkende of werkloze huishoudens met een laag inkomen. De laatste categorie omvat de ongewilde huurder die eerder onverwacht dient te huren. Het kan gaan om eigenaars met een gewijzigde familiale situatie of ex-sociale huurders. De inkomens zijn uiteenlopend, waardoor het verblijf zowel tijdelijk als permanent van aard kan zijn (Seelig, 2006 in Short et al., 2008). Uit de Noorse studie van Stamsø (2010) blijkt dat huurders met bijstandsuitkering in Oslo voornamelijk huren in het duurere marktsegment. Dat komt doordat de huurders niet huren via familie, vrienden of andere sociale netwerken, maar zich wenden tot het duurere en professionele marktsegment.

De particuliere huurder heeft in het algemeen een zwakker sociaal profiel met een gemiddeld lager inkomen (De Decker et al., 2005) en een stijgend armoedecijfer (Heylen & Haffner, 2012). Hierdoor kampen dergelijke huishoudens met een relatief hoge woonlast. Het risico op een verhoogde kwetsbaarheid neemt bij deze groep daarom alsmaar toe (Pannecoucke et al., 2003). Huurders waarvan de woonquote¹ meer dan 20 % bedraagt, lopen bovendien een verhoogd risico op armoede. In Vlaanderen leeft 3,5 % van de bevolking in een situatie waar de woonkost tussen de 52 % en 78 % ligt. Deze groep huurders bestaat voornamelijk uit alleenstaanden of bejaarden. Tot slot is het huren van een woning voor huishoudens met een laag inkomen vaak geen afgewogen keuze. De tijdsdruk tijdens het zoeken naar een woning en de tijdelijke wooningesteldheid dragen bij tot een eerder negatieve huurhouding (De Decker et al., 2005).

¹ De woonuitgaven van een huishouden ten opzichte van het totale huishoudelijke budget wordt in de literatuur gedefinieerd als de woonquote.

4.2.2 De verhuurder

4.2.2.1 Algemeen profiel

De verhuurders vormen een uiterst heterogene groep. Het zijn voornamelijk oudere leeftijdscategorieën, gehuwde en/of verweduwd gezinshoofden, gezinshoofden met voornamelijk de Belgische nationaliteit, tweepersoonshuishoudens, hogeschoolden, gepensioneerden, zelfstandigen en tot slot de hogere inkomenscategorieën (Winters et al., 2004). De demografische samenstelling van de verhuurders is over de jaren heen sterk veranderd. Uit de cijfergegevens blijkt dat verhuurders steeds ouder worden en dat zowel het inkomen als het onderwijsniveau blijft toenemen (Pannecoucke et al., 2003). Verder biedt de literatuur weinig achtergrondinformatie over de particuliere verhuurders.

4.2.2.2 Bewegredenen tot verhuur

Uit Brits historisch-sociologisch onderzoek van Allen en McDowell (1989) kunnen de onderstaande ideaaltypes van verhuurders worden onderscheiden. *Een informele verhuurder* verenigt de economische en sociale aspecten van het verhuren. De verhuring van een woning is enerzijds een bron van inkomsten en anderzijds wordt het gebruik gedeeld. De uiteindelijke huurprijs wordt op basis van de persoonlijke relatie vastgelegd. Eigenaars gaan vaak over tot de verhuring door toedoen van economische en politieke tendensen. Denk hier dan aan een toenemende werkloosheid, oplopende hypotheekleningen of hoge onderhoudskosten. *De investeerder-verhuurder* verwerft de woningen vaak door erfenissen. Hoewel de woningverhuur inkomsten genereert, vergt het onderhoud een blijvende en kostbare investering. Bovendien maakt het inboeten aan maatschappelijk aanzien als verhuurder en de toename aan wettelijke regulering, dat deze eigenaars de huurwoning eerder zullen verkopen.

Vervolgens beschouwt *de commerciële verhuurder* een woning als een investering of economisch goed. Deze groep verhuurders bestaat uit zowel individuele verhuurders, bedrijven als vennootschappen. Volgens deze verhuurders is het verhuren eerder een risicovolle onderneming. De woningen worden verkocht om meer financieel kapitaal te genereren. Ook *de financiële verhuurder* benadert verhuring vanuit een eerder economische invalshoek. De woningverhuur maakt slechts een klein deel uit van zijn totale investering. Als het rendement in een andere sector winstgevender is, dan is deze verhuurder geneigd om de huurmarkt te verlaten. Het commercieel vastgoedverhuur is winstgevender en heeft bovendien minder nood aan dagelijks beheer (Allen & McDowell, 1989).

4.2.3 De vastgoedmakelaar

4.2.3.1 Algemeen profiel

Het beroep van vastgoedmakelaar wordt omschreven als een zelfstandig beroep voor rekening van derden, dat zich bezighoudt met onder andere activiteiten van bemiddelaar met het oog op de verkoop, aankoop, ruil, verhuring of afstand van onroerende goederen, onroerende rechten of handelsfondsen en de activiteiten van beheerder van goederen (Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars [BIV], 2013a). De functie bestaat uit zowel een bemiddelende als een beherende rol. Op de particuliere huurmarkt wordt in één vijfde van de verhuringen gewerkt via immobiliënkantoren (Heylen et al., 2007), waardoor ze een belangrijke speler vormen.

In de huursector treedt de vastgoedmakelaar op als een bemiddelaar in de huurtransacties van onroerende goederen. Als tussenpersoon moet een vastgoedmakelaar een geschikte kandidaat-huurder zoeken voor het huurpand. De facto vertaalt dit zich in het uitwerken van de selectieprocedure op maat van de eigenaar, waarvoor de makelaar een commissievergoeding vraagt. Daarnaast kan de vastgoedmakelaar optreden als rentmeester, waardoor hij instaat voor de verhuur, het onderhoud en het verdere beheer van de vastgoedportefeuille. Particuliere verhuurders wenden zich tot de diensten van de vastgoedmakelaars om tal van redenen. Het erkend beroep biedt professionalisme en expertise aan in het vakgebied zoals bij de schatting van de mogelijke huurprijs, de bijkomende administratie en de wetgeving. Daarnaast zijn vastgoedmakelaars meer beschikbaar voor de kandidaat-huurders, waardoor de verhuurtransactie sneller kan verlopen. Ook de ervaring van de vastgoedmakelaar op juridisch, commercieel en relationeel gebied speelt een rol (Vlaamse Onderwijsraad, 2000).

4.2.3.2 Deontologische code

Daarnaast stelt het BIV (2013b) dat een makelaar verplicht is om de deontologische code na te leven, waarin specifiek wordt gewezen op het naleven van de privacy- en anti-discriminatiewetgeving. Bij huurders met een laag of vervangingsinkomen is het onderzoek naar de solvabiliteit een belangrijk gegeven. Het betekent dat een makelaar zich uitgebreid kan informeren naar het financiële vermogen van kandidaat-huurders om de huur te betalen. Verder kan de huurgeschiedenis bij voorgaande verhuurders worden opgevraagd. Een makelaar kan echter nooit volledig zeker zijn van de solvabiliteit van de kandidaat-huurders, terwijl dat nochtans een belangrijk gegeven blijft in het bewaken van de verhuurder zijn economische belangen.

4.3 De relaties in de particuliere huursector

4.3.1 De huurrelatie

Een huurrelatie biedt namelijk een uiterst gevarieerd aanbod aan interpretatiemogelijkheden. Vanuit een economisch perspectief staat de bescherming van het eigendomsrecht, de contractuele vrijheid, de gelijkheid van de partijen en het grotendeels aanvullende karakter van de huurwetgeving centraal in de huurrelatie (Pannecoucke et al., 2003). Kemp en Rhodes (1997) wijzen nochtans op het ontbreken aan de noodzakelijke wetenschappelijke inzichten in de relationele dimensie van het huren.

Vanuit een sociologisch standpunt lijkt het een eenzijdige benadering van de huurrelatie. Een huurprijs is niet enkel een economisch gegeven, maar ook sociale krachten brengen de huurrelatie tot haar huidige vorm. Ten eerste voldoet de private huurmarkt niet aan de voorwaarden van een competitieve markt. Huurwoningen zijn namelijk ongelijkwaardige of heterogene producten. Bovendien creëren bepaalde locaties een meerwaarde, die andere huurwoningen niet evenaren. Ten tweede valt de voorwaarde van informatie en mobiliteit niet te ontzien. Kandidaat-huurders kunnen namelijk onmogelijk op de hoogte zijn van alle vacante huurwoningen. Ten derde willen mensen niet eender waar wonen omwille van uiteenlopende persoonlijke of professionele redenen. Ten slotte is de vrijheid om de markt te betreden beperkt. Door hoge grondprijzen of wettelijke beperkingen kunnen woningen niet altijd in functie van de vraag worden gebouwd (Galster & Constantine, 1991).

Huisvesting kent een brede waaier aan betekenissen en functies. In een huurrelatie is er sprake van een dubbelzinnige eigendomsverdeling. Een huurder koopt de woning namelijk niet, maar huurt de gebruikswaarde ervan voor een contractueel vastgelegde periode. Na afloop van het contract kan de eigenaar het contract verlengen of de woning verkopen. Verder is er nog de verdeling van rechten. Zowel eigenaars als huurders maken aanspraak op bepaalde rechten van het eigendom, maar bij wonen komen een aantal niet-commerciële aspecten in het spel. Het is naast een status- en successymbool, een plek waar kinderen uiteindelijk kunnen opgroeien (Grunfeld, 1979 in Pannecoucke et al. , 2003). Ten slotte heeft een huurwoning een beschermende functie, waarin een huurder zich kan onttrekken van de buitenwereld (Pannecoucke et al., 2003).

4.3.2 Risico's op de particuliere huurmarkt

Volgens Beck ervaart de hedendaagse mens een sterke behoefte om alle mogelijke risico's in te perken. Binnen zijn opvatting van de risicomaatschappij voldoet de traditionele notie van het risico - als een rationeel en berekenbaar gegeven - niet langer. Een risico kan volgens Beck omschreven worden als een selectieve waarneming met een gedeelde betekenisgeving op basis van individuele ervaringen met risico's. De risicomaatschappij wordt theoretisch opgedeeld in een persoonlijk, een interpersoonlijk of een maatschappelijk niveau (Geldof, 2008).

Op de particuliere huurmarkt kan het risico op interpersoonlijk niveau bekeken worden als een sociaal construct. Een praktische vertaling hiervan is dat verhuurders - onder invloed van maatschappelijke individualiseringsprocessen - de kandidaat-huurders op een persoonlijke basis beoordelen. Kandidaat-huurders worden gequoteerd op basis van hun competenties of verantwoordelijkheden. De facto worden kandidaat-huurders op grond van de huurgeschiedenis, de sociale elementen, het tewerkstellingsstatuut en de solvabiliteit beoordeeld. Verhuurders willen met deze informatie nagaan of de kandidaat-huurders het huishoudelijk budget kunnen beheren (Short et al., 2008).

Daarnaast kan het risico op een socio-culturele manier benaderd worden, dat de nadruk legt op de maatschappelijke perceptie van risico's. Dat houdt voornamelijk rekening met de sociaal geconstrueerde identiteit van maatschappelijke groepen. Binnen het kader van een particuliere huurmarkt kan hierdoor een opdeling gemaakt worden tussen goede en slechte huurders. Het impliceert dat de beeldvorming omtrent mogelijke risico's ontstaat binnen de lokale en historische context. Hierdoor ontvouwt zich de sociale wereld tussen de particuliere verhuurders en huurders, die reikt van aan de huurmarkt, tot de vastgoedindustrie en de overheidsregulering. De theorie biedt een verklaring hoe de sociale actoren interageren via machtsrelaties op een lokaal niveau (Short et al., 2008).

Het risico kan ook als een discursieve constructie aanzien worden, die ontstaat door institutioneel handelen gericht op bepaalde situaties of maatschappelijke groepen. De verhuursector hanteert standaardmodellen om mogelijke risico's te identificeren en te behandelen. De benadering houdt de ontwikkeling in van nieuwe vormen van verzekeringen, de opbouw van standaardformulieren voor kandidaat-huurders en een verdere wettelijke regulering van huurcontracten. Door de hantering van de modellen trachten verhuurders en vastgoedmakelaars de morele en economische dilemma's te minimaliseren (Short et al., 2008).

4.4 Discriminatie: een veelzijdig concept

4.4.1 Het sociologische kader

Heylen et al. (2007) hebben het vermoeden dat mensen met een laag of vervangingsinkomen worden gediscrimineerd op de Vlaamse particuliere huurmarkt. De afgelopen jaren toont onderzoek het bestaan aan van discriminatie op basis van ras in de particuliere huursector (Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité, 2006; Minderhedenforum, 2012), maar recente studies tonen aan dat discriminatie op basis van vermogen een opmars maakt (CGKR, 2008; Heylen et al., 2007; Novac et al., 2002; Stamsø, 2010).

Volgens Novac (2002) omvat discriminatie daarom alle handelingen die direct, indirect of systematisch belemmeren dat leden van zwakke sociale groepen een gelijke toegang verkrijgen tot de particuliere huurmarkt. Binnen de particuliere huursector is een belangrijke rol weggelegd voor statistische discriminatie. Deze variant van discriminatie maakt dat mensen op basis van het behoren tot een sociale groep worden uitgesloten. Hierdoor spelen de individuele kenmerken van de kandidaat-huurder geen doorslaggevende rol (Galster & Constantine, 1991). Huurders met een vervangingsinkomen kunnen bijvoorbeeld afgewezen worden omdat de eigenaar meent dat enerzijds de huur niet tijdig zal betaald worden of anderzijds de huurder zijn persoonlijk budget niet onder controle heeft.

Een belangrijke nuance is dat discriminatie op basis van stereotypen of vooroordelen niet eenzelfde definitie delen. Een vooroordeel bestaat uit een uitgesproken voorkeur of afkeur ten opzichte van bepaalde maatschappelijke groepen. Vooroordelen zijn in die zin persoonlijke opvattingen of attitudes, waardoor ze zowel positief als negatief kunnen zijn. Deze denkbeelden worden gevoed door gedeelde maatschappelijke vooronderstellingen. Hoewel de realiteit hier niet noodzakelijk mee overeenstemt, maakt de intrinsieke subjectiviteit van een vooroordeel het moeilijk om een bevooroordeelde van het tegendeel te overtuigen (Giddens, 1998). Een stereotype is dan eerder de externe verplaatsing van negatieve gevoelens zoals woede, angst of onzekerheid. Deze gevoelens kunnen geprojecteerd worden op huurders met een laag of vervangingsinkomen. Binnen dit kluwen van sociale interactieprocessen ontstaat beeldvorming. Het vormt een mengelmoes van opvattingen, vooroordelen of stereotypen over bepaalde categorieën van kandidaat- huurders. Bovendien stemt de beeldvorming en de realiteit niet noodzakelijk met elkaar overeen. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat beeldvorming op basis van vooroordelen leidt tot de discriminatie van bepaalde categorieën huurders in de particuliere huursector (Galster & Constantine, 1991; Novac et al., 2002).

Short et al. (2008) menen dat door mogelijke investeringsrisico's en beperkte betalingsgaranties verhuurders eerder niet aan kandidaat-huurders met een laag of vervangingsinkomen zullen verhuren. Om dergelijke risico's te vermijden trachten verhuurders daarom het inkomen, de huurgeschiedenis, de kredietstatus en de ervaringen met eerdere verhuurders van kandidaat-huurder in kaart te brengen (Novac et al., 2002). Zowel de Privacycommissie (2013) als de Liga voor Mensenrechten (2010) stellen dat bepaalde voorwaarden de gelijke behandeling en privacy van bepaalde huurders op de particuliere huurmarkt schendt. Als een huurder met een laag of vervangingsinkomen in vrijheid wordt beperkt bij het huren – omwille van socio-economische indicatoren - omschrijft de sociologie dit als discriminatie (Giddens, 1998; Silver, 1994).

4.4.2 Het juridische kader

Sedert invoering van de antidiscriminatiewet van 10 mei 2007 – die van toepassing is op alle verhuur- en verkooptransacties binnen de particuliere huursector – is het verboden om huurders op basis van wettelijke beschermde criteria zoals leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst te discrimineren (CGKR, 2013, art 16§3). In een juridische context treedt discriminatie op wanneer *“iemand ongunstiger wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie (...) op basis van één van de beschermde criteria”* (CGKR, 2013, art 4), maar het is toegestaan indien de behandeling objectief en redelijk te rechtvaardigen valt. Een klassiek voorbeeld hiervan is dat een studio met één slaapkamer niet verhuurd kan worden aan een gezin met kinderen. Dergelijke wooneenheden zijn te klein om een gezin in te huisvesten.

Vervolgens wordt een wettelijk onderscheid gemaakt tussen enerzijds directe en anderzijds indirecte discriminatie. Als op grond van een beschermd criterium een rechtstreeks nadelige behandeling volgt, is er sprake van directe discriminatie. Zoals de situatie waarin een kandidaat-huurder met een vervangingsinkomen wordt geweigerd louter op basis van zijn sociale status. Een indirecte vorm van discriminatie heeft plaats wanneer een schijnbaar neutrale maatregel wordt gehanteerd. Deze maatregel zal uiteindelijk voor kandidaat-huurders met een wettelijk beschermd criterium nadelig uitpakken (CGKR, 2008). Novac (2002) stelt dat huurders bij de screening van het inkomen hierdoor mogelijks gediscrimineerd worden. Zoals eerder aangegeven blijft de solvabiliteit van een kandidaat-huurder een belangrijk en gewettigd criterium om te bepalen of een kandidaat in aanmerking komt (CGKR, 2008). Een selectieprocedure op basis van solvabiliteit kan daarom niet beperkt worden tot het inkomen.

Aangezien één vijfde van alle particuliere huurwoningen wordt verhuurd via vastgoedmakelaars (Heylen et al., 2007), betekent dat deze personen een gewichtige rol opnemen tussen de verhuurder en de kandidaat-huurder. Binnen deze zakelijk relatie kan de verhuurder de opdracht geven aan de makelaar om huurders met een laag of vervangingsinkomen systematisch te weren uit de selectieprocedure. De deontologische code voor vastgoedmakelaars - in navolging van de antidiscriminatiewet van 10 mei 2007 - verbiedt dit expliciet (BIV, 2013b). Hierdoor zijn beide partijen aansprakelijk voor de mogelijke discriminerende voorwaarden en kan het leiden tot een gerechtelijke vervolging.

4.4.3 Discriminerende handelingen

De handelingen die direct, indirect of systematisch belemmeren dat leden van zwakke sociale groepen een gelijke toegang verkrijgen tot de particuliere huurmarkt (Novac et al., 2002) zijn moeilijk te registeren. Met behulp van wetenschappelijk onderzoek, praktijktesten en gegevens aangereikt door informanten uit de immobiëlesector kan een eerste beeld verkregen worden op de praktische uitwerking van discriminatie. Zo kan een verhuurder de huurprijs systematisch verhogen. Wettelijk gezien is de vermelding van de huurprijzen nochtans standaard verplicht, zo niet kan hier een juridische vervolging uit voortvloeien. Daarnaast kunnen kandidaat-huurders onjuiste of onvoldoende informatie krijgen. Hierdoor wordt het selectieproces vertraagd of geraakt de kandidaat-huurder ontmoedigd. Galster en Constantine (1991) stellen dat de informatieverstrekking aan de kandidaat-huurder sterk afhangt van de persoonlijkheid van de verhuurder of eigenaar.

De deontologische code van het BIV (2013b) stelt dat vastgoedmakelaars daarom alle discriminerende opdrachten moet weigeren, wanneer de eigenaar discriminerende voorwaarden wil hanteren. Discriminerende handelingen kunnen bij vastgoedmakelaars de volgende vormen aannemen (Novac et al., 2002). In de eerste plaats kan een huurovereenkomst met huurders met een laag of vervangingsinkomen opzettelijk worden vermeden. Op de tweede plaats kan een vastgoedmakelaar de kandidaat-huurder naar een buurt met een lager aangeschreven status doorverwijzen. Een kandidaat-huurder met een laag inkomen heeft in een regio met goedkopere prijzen meer woonmogelijkheden. Ten slotte kan een vastgoedmakelaar de kandidaat-huurder een minder kwaliteitsvolle dienstverlening verlenen (Novac et al., 2002).

5 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag binnen deze masterproef luidt als volgt: ‘*Welke invloed heeft de beeldvorming die ontstaat in de relatie tussen de vastgoedmakelaar en de eigenaar op de positie van huurders met een laag of vervangingsinkomen in de particuliere huursector?*’.

Om een antwoord te kunnen bieden op de centrale onderzoeksvraag worden de volgende deelvragen gesteld:

- ✓ Hoe ontstaat en verloopt de professionele relatie tussen verhuurder en makelaar?
- ✓ Aan welke voorwaarden beantwoordt het profiel van een geschikte kandidaat-huurder binnen de professionele relatie?
- ✓ Welke beeldvorming leeft in de professionele relatie tussen de vastgoedmakelaar en de eigenaar over de huurder met een laag of vervangingsinkomen?

6 Methodologie

6.1 Een kwalitatieve onderzoeksmethode

In het kader van de masterproef wordt een kwalitatieve onderzoeksmethode gehanteerd (Baarda, de Goede & Theunissen, 2005; Mortelmans, 2011). Het gebruik van de kwalitatieve methode valt te rechtvaardigen, omdat de aard van het onderzoeksthema en de onderzoeksvragen een kwalitatieve benadering vereisen. Bovendien zijn er vrijwel geen kwantitatieve data beschikbaar over de particuliere huurmarkt. Dat valt onder andere te wijten aan het gesloten karakter van de particuliere huursector en de juridische beperkingen van haar belangenorganisaties. De informatie, waarover deze organisaties beschikken, kan bijgevolg niet publiekelijk worden vrijgegeven.

Het onderzoeksthema ligt bijzonder gevoelig in de particuliere huursector. Hierdoor biedt de kwalitatieve methode zich als een optimale werkwijze voor de verdere exploratie van de beeldvorming. Het geeft de onderzoeker de nodige ruimte om begrippen, hypothesen en bijkomende theoretische assumpties omtrent de relatie tussen de vastgoedmakelaar en de verhuurder op een uitvoerige manier te ontwikkelen (Baarda et al., 2005). Om het benodigde datamateriaal te verzamelen wordt een kwalitatief interviewschema gehanteerd (zie bijlage 2).

De centrale onderzoekseenheid binnen deze masterproef zijn de huurwoningen op de Leuvense particuliere huurmarkt, waartoe de kleine appartementen en studiomoningen behoren. De huurmarkt kent een opmerkelijke samenstelling in vergelijking met andere regio's. Door de

aanwezigheid van de Leuvense universiteit is de particuliere huurmarkt sterk uitgebouwd en gericht op studenten, alumni en aan de universiteit gerelateerde beroepen. De onderzoeksgroep bestaat uit zaakvoerders of medewerkers van vastgoedkantoren, die actief zijn binnen de regio Leuven. Na een kleine controle van het huuraanbod via de website van het vastgoedkantoor, worden enkel de vastgoedmakelaars gecontacteerd die zich richten op de woningverhuur.

Door middel van een kwalitatieve bevraging naar de professionele ervaringen van vastgoedmakelaars kan een beeld verkregen worden over de beeldvorming tussen hen en de verhuurder. Hierdoor kunnen de vastgoedmakelaars als sleutelinformanten worden beschouwd. Het betekent dat vastgoedmakelaars een vooraanstaande positie innemen en daarnaast goed geïnformeerd zijn over de situatie (Baarda et al., 2005). Vastgoedmakelaars werken voornamelijk op zelfstandige basis en zijn afhankelijk van hun cliënteel, hierdoor bestaat het risico dat de respondenten sociaal wenselijk zullen antwoorden. Bij aanvang van het interview dient daarom een geïnformeerde toestemming te worden ondertekend (zie bijlage 1).

6.2 Dataverzameling

In de loop van februari 2013 zijn 27 verschillende vastgoedmakelaars in de regio Leuven schriftelijk uitgenodigd voor het onderzoek. Een week later zijn de verschillende kantoren telefonisch gecontacteerd. De zaakvoerder was niet altijd aanwezig, waardoor de medewerking niet bevestigd werd. Vervolgens werd een week later opnieuw telefonisch contact opgenomen. In maart 2013 zijn tien kwalitatieve interviews uitgevoerd met negen mannelijke en één vrouwelijke respondenten. De duur van de interviews bedraagt gemiddeld 30 minuten. Het interviewschema is opgesteld om op een indirecte manier de beeldvorming te verduidelijken.

In principe moeten de particuliere verhuurders of de eigenaars ook bevroegd worden. Door de beperkte tijd en de gevoeligheid van het thema is het contacteren van respondenten moeilijk, daarom werden enkel de vastgoedmakelaars geïnterviewd. Nadien werden de interviews uitgeschreven volgens het Verbatim principe. Vervolgens worden de interviews geanonimiseerd, gecodeerd en geanalyseerd. In bijlage 4 bevindt zich een voorbeeld van de open codering en in bijlage 5 wordt het axiale coderingsschema weergegeven. Tot slot werden de antwoorden per respondent in een datamatrix geplaatst (zie bijlage 6) en werden de gegevens selectief gecodeerd (zie bijlage 7).

7 Resultaten

In het volgende onderdeel volgt een beschrijving van de resultaten die volgen uit de analyse van de interviews met de vastgoedmakelaars. De selectieprocedure blijkt een belangrijke rol te spelen bij de zoektocht naar een geschikte huurder. In de eerste plaats vormt het in het leeuwendeel van de gevallen de basis van de professionele relatie tussen vastgoedmakelaar en verhuurder. Bovendien is de uitvoering van een screening een belangrijk element in het verhuurproces voor particuliere verhuurders. In de tweede plaats heeft de selectieprocedure een impact op de positie van de huurder. De kandidaat-huurders moeten namelijk beantwoorden aan de verwachtingen en de eisen van de verhuurder. Uit het datamateriaal treden enkele patronen naar de voorgrond.

7.1 De huurrelatie

Het eerste onderdeel van de resultatensectie behandelt de verschillende elementen van de professionele relatie tussen de vastgoedmakelaar en de verhuurder. Binnen deze masterproef vormt het een fundamenteel concept. Het vormt namelijk de uiteindelijke basis voor de latere selectieprocedure van de kandidaat-huurder.

7.1.1 De ontstaansgronden

Het ontstaan van een professionele huurrelatie gebeurt op basis van verschillende beweegredenen. In eerste instantie stelt het overgrote deel van de respondenten dat de afstand tot het huurpand een bepalende factor is. Een verhuurder woont niet noodzakelijk dichtbij het huurpand, waardoor zij een vastgoedmakelaar zoeken die de taken op zich nemen. Bovendien is het particulier verhuren van woningen een tijdsintensieve bezigheid. Hier willen de verhuurders zich niet mee bezighouden, waardoor ze het takenpakket liever uitbesteden.

“Die hebben vastgoed gekocht, toen dat hun kinderen hier woonden, maar die zitten te ver om het eigenlijk te beheren. En daarom zoeken ze een makelaar om de bezoeken te doen. Uiteraard spreekt dat voor zich. Als je van Halle, van Kortrijk of van eender waar. Van Antwerpen. Dat je niet elke keer naar Leuven moet komen voor bezoekjes.” - interview 6

In tweede instantie blijkt dat verhuurders een huurwoning aanzien als een investering of een belegging. Volgens de respondenten heeft de Leuvense particuliere huurmarkt dan ook een uitzonderlijke samenstelling. Factoren als de aanwezigheid van de hogescholen, de universiteit

en diens spin-offbedrijven, zoals IMEC², zorgen voor een kapitaalkrchtig huurcliënteel. Dergelijke elementen maken dat het voor potentiële investeerders een ideale markt vormt om het vermogen in te beleggen. Toch blijft de verhuring van particuliere woningen voor de meeste respondenten eerder een aanvulling op hun bedrijfsactiviteiten.

“De verhuring is voor ons meer bijkomstig. En een service naar de klant toe, maar wij gaan niet actief op zoek naar panden die te huur staan.” - interview 5

Hoewel sommige respondenten de extra inkomsten van een verhuurde woning graag meenemen, zijn de meesten onder hen het eens dat de verhuur een tijdsintensieve en financieel minder lucratieve opdracht blijft. Bij de verkoop van woningen ligt de vergoeding of commissie namelijk veel hoger. Wanneer een pand wordt verhuurd, wordt in de meeste gevallen de eerste maand huur als vergoeding betaald, stelt een respondent.

“Een pand verhuren dat is 't een en 't ander. Je moet naar elke stap volgen. Je moet bezoeken doen. Je moet met de mensen en potentiële huurders rond tafel zitten. Daar kruipt zijn tijd in. Ja, dat is een job op zich. Wij gaan voor de verkoop.” - interview 1

Daarnaast vormt de toename aan wettelijke reguleringen een stuwende factor. De meeste respondenten stellen vast dat de technische controle van elementen; zoals de elektrische leidingen, de gasboilers en de verplichtte rookmelders; en bijkomende administratie; zoals het EPC-certificaat³; van het huurpand de afgelopen jaren enkel is toegenomen. Ook willen de verhuurders liever de selectieprocedure uitbesteden, want de selectie blijft in de huurrelatie een belangrijk gegeven. Volgens een respondent ervaren particuliere verhuurders schroom bij het opvragen van bewijzen voor solvabiliteit, terwijl vastgoedmakelaars dat vanuit hun professionele basis moeten doen. De meeste respondenten geven dan ook aan dat verhuurders na een slechte verhuur overstappen naar de professionele diensten van een vastgoedmakelaar.

“In een aantal gevallen komen ze aankloppen bij de makelaar naar aanleiding van een probleem met een huurder. Dikwijls zijn dat achterstallige huren innen, het uitdrijven en hen daarbij te helpen. Vaak zijn dat mensen die het verhuren altijd zelf gedaan hebben en in moeilijkheden komen. Vanaf dan laten ze het liever over aan de makelaar.” - interview 10

² IMEC is een Europees onderzoekscentrum, opgericht door de Katholieke Universiteit Leuven met steun van de Vlaamse Regering, dat zich gaandeweg heeft toegelegd op de nanotechnologie en micro-elektronica.

³ Het EPC is de afkorting voor het energieprestatiecertificaat. Dit document is verplicht bij de verkoop of de verhuur van een woning. Het geeft het een beeld weer van het energieverbruik van het pand.

7.1.2 Hoe komen vastgoedmakelaars en verhuurders in contact

De meeste respondenten komen op vrijwel gelijkaardige manieren in contact met een verhuurder. Nochtans neemt een vastgoedmakelaar in de meeste gevallen zelden of nooit persoonlijk contact op met de verhuurder. Dat komt in hoofdzaak door drie redenen: Ten eerste stellen de respondenten dat ze reeds voldoende werk hebben. Ten tweede brengt de verhuur een lagere commissie met zich mee, waardoor het financieel minder aantrekkelijk is. Ten derde meent een aantal respondenten dat het contacteren van verhuurders eerder contraproductief werkt. Volgens deze respondenten dient de verhuurder niet overtuigd te worden van de diensten van een vastgoedmakelaar. Een verhuurder zal indien nodig zelf contact opnemen.

Vervolgens stellen de respondenten dat een verhuurder via verschillende kanalen de vastgoedmakelaar kan contacteren. Daarnaast stippen de respondenten het toenemende belang aan van het internet. Momenteel bestaat er een divers aanbod aan immobiliënwebsites, zoals ‘Immoweb’ en ‘Immovlan’. Hierop kunnen zowel de kandidaat-huurders als verhuurders de vastgoedmakelaars uit de regio terugvinden. Een aantal respondenten stelt dat verhuurders hier een vergelijking maken tussen de huurzoekertjes en de publiciteitscampagnes van de verschillende vastgoedkantoren. Andere respondenten onderschrijven echter wel het belang van verhuurborden in het straatbeeld. Het effect op de naambekendheid valt niet te onderschatten.

“Wij hebben vastgesteld dat voordat we aan de verhuur begonnen, ook dat de verkoop gestegen is door de borden van te huur. Doordat uw naam veel meer in het straatbeeld komt, krijg je een betere en betere naambekendheid.” - interview 8

Tot slot vormt de publiciteit via mond-tot-mondreclame of sociale netwerken een belangrijk contactkanaal. Nieuwe verhuurders gaan een samenwerking aan met een vastgoedmakelaars op aanraden van bestaande klanten, familie of vrienden.

“In ons geval komt men hier terecht via mond aan mond-reclame van cliënten. Iemand is tevreden, komt terug of beveelt dat aan vriend, familie, kennis, bureu.” - interview 4

7.1.3 Het takenpakket van de vastgoedmakelaar

De rol van een vastgoedmakelaar wordt door veel respondenten omschreven als een bemiddelende rol. Volgens alle respondenten neemt de verhuurder de uiteindelijke beslissing bij de verhuur. Deze functie kan kaderen binnen een eenmalige opdracht tot verhuur of het volledige beheer van een portefeuille betreffen. In ieder geval bestaat de voornaamste opdracht van de vastgoedmakelaar erin om een geschikte huurder te zoeken voor de huurwoning. Alle

respondenten stellen dat een vastgoedmakelaar moet optreden alsof hij de eigenaar is van het huurpand. Tijdens het eerste gesprek met de verhuurder worden daarom de verwachtingen van de beide partijen uitvoerig besproken.

Ten eerste stellen de respondenten dat het pand moet verhuurd worden aan een prijs, die voldoet aan de verwachtingen van de verhuurder. Hierdoor moet de huurprijs een bepaald rendement halen. Een aantal respondenten meent dat de verhuurder het nodige prijsadvies moet krijgen, omdat anders een te hoge huurprijs wordt gevraagd voor de woning. Een verhuring hoeft niet noodzakelijk snel te verlopen, want een respondent stelt dat het streven naar een langdurige verhuring een belangrijk element is. Daarnaast wordt publiciteit voor de huurwoning gemaakt via de gedrukte media, de uitstalramen of het internet, verder worden de zoekertjes voorzien van professionele foto's. Sommige respondenten geven nochtans aan dat de gedrukte reclame minder belangrijk wordt. Vervolgens neemt de vastgoedmakelaar de administratieve zaken voor zijn rekening. Hierin worden ook de juridische en reglementaire aspecten van de verhuur behandeld. De meeste respondenten doelen hier op de minimumeisen van kwaliteit en leefbaarheid van de huurwoning.

“Dat het voldoet aan de Vlaamse wooncode. Dat het eigenlijk voldoet aan alle reglementeringen. Je gaat bij ons nooit iets online zien staan zonder een EPC. Zonder dat er een rookmelder aanwezig is. Eigenlijk moet het aan de minimumeisen voldoen.” - interview 4

Een respondent stelt dat de vastgoedmakelaar mee de verantwoordelijkheid draagt over het huurpand. Daarom controleren de meeste respondenten de veiligheid van de woning nauwgezet, alvorens deze te huur wordt aangeboden. De respondenten stellen dat vastgoedmakelaars namelijk verantwoordelijk kunnen gesteld worden bij problemen met de huurwoning.

“Als er iets voorvalt met den huurder. Jij, als makelaar of beheerder, moet zorgen dat dat niet kan voorvallen. Want sommige rechters die zeggen dan van, hela, de makelaar weet het. Hij had dat moeten voorkomen, want er is een dode gevallen.” - interview 6

Een andere respondent stelt dat de rechten en de plichten van zowel de huurder als de verhuurder moeten worden nageleefd. Een huurprijs moet betaald worden, maar de huurder moet hiervoor waar voor zijn geld krijgen. Ook het uitvoeren van de selectieprocedure speelt een belangrijke rol in het takenpakket van de vastgoedmakelaar. Zij nemen dan ook contact op met de kandidaat-huurders en regelen de bezoeken. In het volgende onderdeel wordt hier dieper op ingegaan.

7.2 De selectieprocedure

Het uitvoeren van de selectieprocedure is een doorslaggevend element in de particuliere huurmarkt. Het is een belangrijk onderdeel in de opdracht van de vastgoedmakelaar. Zoals uit het voorgaande onderdeel blijkt stappen de meeste verhuurders naar een vastgoedmakelaar om de selectieprocedure door professionelen te laten uitvoeren.

7.2.1 Het profiel van een huurder

De meeste respondenten zijn het er over eens dat een welbepaald huurprofiel niet bestaat. Het hanteren van profiel maakt de groep aan potentiële huur-kandidaten bijzonder klein. Hoewel de respondenten dit geen goed vertrekpunt vinden, merken zij in de praktijk wel dat verhuurders een bepaald idee hebben van hun kandidaat-huurder. In hoofdzaak zoeken verhuurders naar zekerheid van de betaling van de huur en een goed onderhoud van de woning.

“Maar dus een bepaald type profiel is moeilijk op te maken en dat zeg ik ook heel duidelijk aan de eigenaars, want sommige eigenaars komen binnen met een profiel.” - interview 8

Volgens een aantal respondenten moet de kandidatuur van een huurder bekeken worden per huurwoning, want door ouderdom of omgevingsfactoren zijn huurwoningen namelijk nooit identiek. Daarom moet iedere verhuuropdracht steeds weer herzien worden. Vanuit een dergelijk standpunt moet een huurwoning ook kaderen binnen de persoonlijke leefsituatie van de kandidaat-huurder, maar lang niet alle respondenten delen deze visie bij de woningverhuur. Zij willen de huurwoning liever positioneren naar welbepaalde groepen toe. Met het volgende citaat laat een respondent het licht schijnen over de specifieke marktsituatie in Leuven.

“We zitten hier in het Leuvense. Nogal vrij eenvoudig. We verhuren heel veel aan startende universitairers. Ja, waarom? Enfin, gewoon omdat er een grote vraag is vanwege die mensen.” - interview 2

In het lagere marktsegment bestaat het aanbod aan huurwoningen uit appartementen met één slaapkamer of studio's. Voor deze kleinere woningen zijn er steeds meerdere kandidaat-huurders die zich aanbieden, terwijl het aanbod uiterst beperkt is. De respondenten zien voornamelijk startende tweeverdieners, hoogopgeleide of buitenlandse werknemers, oudere koppels of zelfs studenten als geschikte kandidaat-huurders. Daarnaast geven de respondenten aan dat bepaalde groepen niet in aanmerking komen zoals huishoudens met kinderen. Een studio of appartement met één slaapkamer kan niet verhuurd worden aan een gezin met kinderen, omdat het te klein is. Daarnaast worden alleenstaanden, werklozen of mensen met

een vervangingsinkomen aanzien als minder geschikte huurders. Volgens de respondenten zoeken verhuurders voornamelijk solvabele huurders of huurders die een zekerheid van betaling bieden, maar hier wordt in het volgende onderdeel 7.2.2 dieper op ingegaan. Tot slot veronderstellen enkele respondenten dat mensen die zich in het lagere marktsegment bevinden ook minder respectvol omgaan met de huurwoning.

“Ik ervaar ook dat mensen in een lagere huurcategorie ook minder respect hebben voor het pand. Die niet goed weten hoe ze met bepaalde zaken moeten omgaan.” - interview 5

7.2.2 De solvabiliteit

De solvabiliteit van de kandidaat-huurder vormt voor elke respondent een essentieel element in de selectieprocedure. Binnen dit kader hanteert het merendeel van de respondenten de “een derde-regel” bij het nagaan van de solvabiliteit van de kandidaat-huurder. Hierdoor mogen kandidaat-huurders niet meer dan een derde van hun inkomen besteden aan de huurprijs, zonder hier de vaste kosten bij te rekenen. De respondenten stellen dat hierdoor een groot aandeel kandidaat-huurders moeilijk aan de voorwaarde van solvabiliteit kunnen voldoen in Leuven.

“Ik leg hun eigenlijk uit dat wij aan hand van de “een derde-regel” werken, dat dat eigenlijk onze manier van screenen is. En dat hoe lager die huurprijs is, hoe strikter wij die hanteren.” - interview 8

Door deze regel te hanteren menen de respondenten de solvabiliteit van de kandidaat-huurder te garanderen aan de verhuurder. De respondenten zijn het eens dat een hoog inkomen onvoldoende is, want een schuldenlast vormt een blinde vlek binnen de solvabiliteitscontrole. De solvabiliteit is volgens een respondent daarom eerder een momentopname. De respondenten stellen dit meestal vast op basis van loonbrieven of rekeninguittreksels. Een aantal respondenten stelt dat het zoeken naar het uitgavenpatroon van de kandidaat-huurder een hogere prioriteit krijgt. Het merendeel van de respondenten stelt dat huurders met een laag of vervangingsinkomen vaak problemen ondervinden bij het beheer van het huishoudelijk budget.

“Enfin, bij het lager publiek is dat meestal het probleem. Het meeste is niet de inkomsten, maar als er problemen zijn financieel, is het dat ze teveel uitgaven hebben.” - interview 2

Volgens een aantal respondenten valt de solvabiliteit ook in het geval van zelfstandigen moeilijk vast te stellen. Daarnaast stellen andere respondenten dat het onduidelijke uitgavenpatroon van gescheiden mensen of nieuw samengestelde gezinnen nefast kan zijn.

7.2.3 De screening van een kandidaat-huurder

De respondenten geven aan dat het financiële luik belangrijk is binnen een screening, maar het schenkt eerder een onvolledig beeld van de kandidaat-huurder. Daarom spelen, volgens de respondenten, ook andere elementen een rol in de selectie van de kandidaat-huurder. Het merendeel van de respondenten hanteert een inlichtingenformulier bij de uitvoering van een selectieprocedure. Een kandidaat-huurder is echter niet verplicht om het document in te vullen, maar uiteindelijk vullen de meeste mensen een formulier in.

“We kunnen woonfiches opvragen en dergelijke. Als zij dat weigeren kan je dat in principe niet verplichten. We merken wel dat de meeste huurders het effectief ook geven.” - interview 7

“Je hebt zelfs mensen die zeggen, heb je zoiets bij? Ik vul direct al mijn gegevens in meneer. Dan vind ik (...) dan kan er al niet veel fout gaan.” - interview 6

Hoewel het inlichtingenformulier frequent wordt gehanteerd binnen de particuliere huursector, biedt één respondent vrijwillig zijn inlichtingenfiche aan (zie bijlage 3)⁴. De respondenten screenen kandidaat-huurders op basis van uiteenlopende elementen, maar ze benadrukken dat de privacywetgeving wordt gerespecteerd. Op de eerste plaats wordt de gezinssamenstelling opgevraagd, meer bepaald vragen respondenten naar het aantal gezinsleden en de leeftijd. Sommige respondenten peilen ook of de kandidaat-huurder huisdieren bezit. Tot slot kan een kandidaat-huurder, indien hij dat wenst, een motivatiebrief schrijven aan de verhuurder.

Een aantal respondenten vraagt naar referenties, de reden van verhuizing en de gegevens van de vorige verhuur. Daarnaast wensen een aantal respondenten de naam van de werkgever te registreren, hoewel een respondent stelt dat hij nooit de werkgever zal contacteren. Verder stellen de respondenten dat ook subjectieve elementen hun rol spelen tijdens de screening.

Tijdens zowel de persoonlijke contacten als het bezoek aan de huurwoning worden kandidaat-huurders beoordeeld in hun sociale omgang. Hierdoor kunnen elementen zoals het uiterlijk en taalgebruik een bepalende factor zijn. Door een combinatie van zowel objectieve als subjectieve elementen menen een aantal respondenten dat de selectieprocedure van de kandidaat-huurder vaak niet eenvormig is. Hierdoor kunnen huurders op basis van subjectieve elementen zoals vooroordelen gediscrimineerd worden tijdens de selectieprocedure.

⁴ Een aantal respondenten vermeldt het gebruik van de inlichtingenfiche. Tijdens de interviewafname werd echter nooit expliciet gevraagd naar een exemplaar.

7.3 De maatschappelijke ondersteuning

Een groot aantal respondenten staat op regelmatige basis in contact met sociale organisaties. De meeste contacten hebben voornamelijk plaats met het OCMW. Vrijwel iedereen heeft ervaring met huurders die gebruik maken van een huurwaarborg van het OCMW of waar het OCMW maandelijks de huur stort. Vooral deze laatste vorm van sociale ondersteuning wordt gewaardeerd door de respondenten.

De contacten tussen de meeste respondenten en sociale organisaties lopen vrijwel zonder problemen. Bij het laattijdig betalen van de huur nemen de respondenten contact op met het OCMW. Indien een pand dient verkocht te worden, terwijl daar een sociaal contract is afgesloten, bemiddelen de meeste respondenten over de mogelijkheden voor de sociale huurder. Hier vormt de medewerker van het OCMW een belangrijke contactpersoon. Een respondent stelt dat de samenwerking is stopgezet omdat er problemen optraden met de betaling van de huur. Het OCMW kon de vaste betaling van de huur niet garanderen, waardoor de samenwerking werd beëindigd.

Twee respondenten geven aan dat ze persoonlijk contact hebben met hulpverleners. In beide gevallen vragen de hulpverleners naar goedkope huisvesting in Leuven voor hun cliënten. De respondenten kunnen de hulpverleners hier vaak niet in verder helpen.

“Ja, bijvoorbeeld een vriendin van mij die werkt bij Velo. Dat is in Leuven (...). Die doen veel in fietsen maar ook rond sociale verhuur en het plaatsen van cliënten. Die belt regelmatig of die mailt regelmatig van heb je niet dit of dat huis daar. Misschien (...) één van onze mensen is daar in geïnteresseerd.” - interview 4

Het budget dat deze kandidaat-huurders ter beschikking hebben is namelijk ontoereikend. Veel respondenten beamen dat huisvesting voor de huurder met een laag of vervangingsinkomen onbetaalbaar is. De uitgangspositie van deze huurders wordt later in onderdeel 7.4.2 besproken.

Het merendeel van de respondenten is enthousiast over initiatieven zoals de sociale verhuurkantoren. Door toedoen van de klusjesdienst en zekerheid van inkomen willen bepaalde verhuurders geen andere verhuring meer. Twee respondenten hebben hun bedenkingen bij de huursubsidies of huurpremies. De ene respondent maakt zich de bedenking of de sleutel van de oplossing ligt op de particuliere huurmarkt. Een andere respondent vraagt zich af of de kern van de problemen hiermee wordt aangepakt. Volgens hem moet de persoonlijke begeleiding van deze huurders verder geoptimaliseerd worden.

7.4 Drempels voor huurders met een laag of vervangingsinkomen

7.4.1 Beeldvorming en gevolgen

Alle respondenten stellen dat de huurder sterk door de wetgeving wordt beschermd. Een verhuurder kan een huurder niet zomaar uit huis zetten, waardoor ze mogelijke huurinkomsten kunnen mislopen wanneer een huurder de huur niet betaalt of de huurwoning wordt beschadigd. Hierdoor menen bepaalde respondenten dat verhuurders kritischer of voorzichtiger zijn geworden in de selectie van de kandidaat-huurder. Als een gevolg hiervan krijgen mensen met maatschappelijke ondersteuning minder snel de voorkeur. Hoewel de respondenten benadrukken dat een hoger inkomen niet noodzakelijk duidt op een betere solvabiliteit, stellen ze vast dat verhuurders de voorkeur dragen voor hogere inkomens.

“Als er daar vier of vijf interesse hebben in dat pand en er zit een koppel met allebei met een deftig inkomen en er zit iemand tussen (...) van een kansengroep met een lager inkomen. Is het ook logisch dat de eigenaars zeggen, ik heb liever dat je verdergaat met het koppel met het hoger inkomen.” - interview 7

In de meeste gevallen vormen vooroordelen een hinderpaal voor kandidaat-huurders met maatschappelijke ondersteuning zoals een OCMW-huurwaarborg of een werkloosheidsuitkering. Respondenten geven daarom aan dat verhuurders liever niet verhuren aan huurders met een dergelijk profiel. Een andere respondent stelt het belang van de reputatie van zijn vastgoedkantoor voorop, waardoor hij dergelijke huurprofielen liever vermijdt.

“Maar als die mensen al geen werk hebben. Ja, ik bedoel ik kan die daar niet inlaten, want dan zegt de eigenaar, van zeg, wie steek jij daar in?” - interview 6

Alle respondenten geven aan dat ze geen discriminerende voorwaarden opleggen. Een respondent ontkent echter niet dat bepaalde vooroordelen ten opzichte van mensen van Aziatische origine leven bij verhuurders. Dergelijke beelden moeten in zijn visie ontkracht worden, omdat de Leuvense huurmarkt nu eenmaal hoogopgeleide, buitenlandse en solvabele huurders aantrekt. Uit de analyse komen twee elementen naar voren die wel wijzen op een mogelijke vorm van indirecte discriminatie. Een respondent vermeldt dat kandidaat-huurders die eerder niet in aanmerking komen voor de huurwoning, omwille van praktische elementen en tijdsdruk, onjuiste informatie krijgen.

“Dan gaat de telefoon (...). Relatief veel kandidaten. (...) Ok, dan wat wij proberen te doen om praktische redenen is. Kijk, de eigenaar verhuurt alleen aan studenten. (...)” - interview 10

Vervolgens vermeldt diezelfde respondent dat recent nog een alleenstaande moeder met één kind op kantoor kwam. Deze kandidaat-huurder vertelde over een ervaring met een vastgoedmakelaar. Tijdens de selectieprocedure had de vrouw het gevoel onterecht zijn afgewezen. Naar eigen zeggen beschikte ze over een sterk dossier met nodige referenties. De vrouw vroeg of zij hier ergens klacht kon voor indienen. Hij adviseerde de vrouw om geen klacht in te dienen, maar andere middelen - die hij verder niet verduidelijkt - te gebruiken.

“Ja, als je begint met (...) in de aanval te gaan. Ja, dan gaat het zeker niet lukken. Als je absoluut graag dat appartementje zou willen hebben, dan ga je moeten proberen met andere middelen die makelaar te overtuigen.” - interview 10

Andere respondenten voegen hieraan toe dat het moeilijk te bewijzen valt dat een kandidaat-huurder geweigerd wordt op basis van het vermogen. In de meeste gevallen voldoen de huurders met een laag of vervangingsinkomen gewoonweg niet aan het inkomenscriterium.

7.4.2 De omgevingsfactoren

De respondenten menen dat de hoge huurprijzen in Leuven in de eerste plaats een gevolg zijn van het opvolgen van de wettelijke criteria voor huurwoningen. Die hogere prijs komt mede tot stand door de noodzakelijke investeringen van de verhuurder om technisch en reglementair in orde te zijn. Volgens een respondent komen huurders met een laag inkomen komen daarom enkel in aanmerking voor de minder kwalitatieve huisvesting. Een respondent vertelt het volgende over een oud huurpand, dat een klant niet langer kon verhuren aan studenten.

“Hij kon ook niet verhuren op de normale huurmarkt. Om daar toch een beetje rendabiliteit uit te halen, was hij bijna verplicht te verhuren aan de lagere sociale categorie.” - interview 5

Op een tweede plaats wordt het beperkt aanbod aan kleine woningen aangekaart. Volgens een aantal respondenten bemoeilijkt het stadsbestuur de aanbouw van studio's of kleine appartementen. Volgens een respondent, die deel uitmaakt aan een lokale adviesraad, vragen zowel de private als sociale organisaties om meer kleinere woningeenheden op de huurmarkt.

“Het stad Leuven heeft een beleid dat het eigenlijk niet (...) gemakkelijk maakt om kleine, goedkope woningeenheden op de particuliere huurmarkt toe te laten (...) wat het gevolg creëert dat, met als gevolg dat de prijzen stijgen en snel stijgen.” - interview 4

Door de hoge huurprijzen moeten huurders met een laag of vervangingsinkomen uitwijken naar een goedkopere omgeving, omdat wonen in Leuven financieel onhoudbaar is geworden.

8 Discussie

De aandacht voor discriminatie en sociale uitsluiting op de Vlaamse particuliere huurmarkt neemt de afgelopen jaren sterk toe (BIV, 2013a; CGKR, 2008; De Decker et al., 2005; Heylen et al. 2007; Minderhedenforum, 2012; Van den Bossche, 2009). Door maatschappelijke en demografische ontwikkelingen is de woonvraag fors gestegen. Aangezien de wachtlijsten op de sociale huurmarkt ruim oplopen (Steunpunt Armoedebestrijding, 2011; VMSW, 2012), wijkt een groot aandeel huurders daarom uit naar de particuliere huurmarkt. Die sector krijgt in de literatuur een belangrijke rol toegewezen als veiligheidsnet (De Decker et al., 2005), maar die functie dreigt door onder andere discriminatie ondermijnd te worden. Discriminatie kan ontstaan in de relatie tussen de vastgoedmakelaar en de verhuurder op basis van beeldvorming ten aanzien van huurders met een laag of vervangingsinkomen. In het kader van deze masterproef werd in de eerste plaats een literatuurstudie verricht, waarna in het tweede deel een kwalitatief onderzoek werd uitgevoerd bij tien vastgoedmakelaars in de regio Leuven.

De eerste onderzoeksvraag vraagt zich af op welke manier de professionele relatie tussen de verhuurder en de vastgoedmakelaar verloopt. Vanuit het oogpunt van de vastgoedmakelaars ziet het merendeel van de verhuurders de woningverhuur voornamelijk als een investering. Ze verwachten een bepaald rendement uit de verhuur te bekomen. Deze empirische bevinding sluit aan bij commerciële archetypes van de verhuurders (Allen & McDowell, 1989). Vanuit deze optiek wordt een woning als een investering of economisch goed beschouwd. Daarnaast aanzien verhuurders de woningenverhuur ook als een risicovolle onderneming. Het is belangrijk om zich te beschermen tegen mogelijke investeringsrisico's (Geldof, 2008). De empirische data tonen aan dat verhuurders willen samenwerken met vastgoedmakelaars vanwege slechte ervaringen bij eerder zelfstandig verhuring. Wanneer het verdere takenpakket van de vastgoedmakelaar buiten beschouwing wordt gelaten, bestaat de belangrijkste opdracht erin om een geschikte kandidaat-huurder te vinden. De focus ligt hier voornamelijk op onzekerheidsreductie door een uitgebreide selectieprocedure. Aan de hand van demografische en socio-economische criteria wordt gepoogd een oordeel te vellen over de kandidaat-huurder. De vastgoedmakelaars trachten op deze manier de onzekerheid te reduceren (Short et al., 2008).

De tweede onderzoeksvraag zoekt waar het profiel van een goede huurder aan moet beantwoorden. De onderzoeksresultaten bevestigen de theoretische assumptie dat een selectieprocedure een institutionele handeling is met de focus op bepaalde situaties of maatschappelijke groepen. De vastgoedmakelaars hanteren verschillende instrumenten zoals

inlichtingsfiches om zowel de huurder als de potentiële risico's te identificeren (Novac et al., 2002). De praktijk toont aan dat vastgoedmakelaars en verhuurders op die manier een aantal morele dilemma's in de huursector trachten minimaliseren (Short et al., 2008). Een respondent stelt namelijk dat particuliere verhuurders moeilijkheden ervaren om vragen te stellen met betrekking tot het inkomen van de kandidaat-huurder. Op basis van deze methode kunnen de directe vragen over het inkomen vermeden worden. Nadien kan beoordeeld worden welke huurder het sterkst in aanmerking komt voor het pand. In deze inlichtingformulieren wordt gepeild naar het inkomen op basis van loonbrieven, rekeninguittreksels of het bewijs van mogelijke vervangingsinkomens. Respondenten trachten hiermee zicht te krijgen op de solvabiliteit van de huurder. Het moet duidelijk maken of een kandidaat-huurder het huishoudelijk budget kan beheren (Short et al., 2008).

Daarnaast wordt de "een derde - regel" gehanteerd, waardoor slechts een derde van het inkomen kan besteed worden aan het betalen van de huur. Volgens de meeste respondenten voldoen veel kandidaat-huurders niet aan dit financieel criterium. De Leuvense huurmarkt wordt gekenmerkt door hoge huurprijzen en een beperkt huuraanbod. Verder peilen de formulieren naar de leeftijd, de gezinssamenstelling en het bezit van huisdieren. Vervolgens wordt de huurgeschiedenis, de plaats van tewerkstelling, de contactgegevens van de werkgever en de rookgewoonten opgevraagd. Hoewel de respondenten stellen dat ze door het opvragen van deze gegevens de wet op de privacy niet overtreden, blijkt de opgevraagde informatie meestal niet in verhouding te staan tot het uiteindelijke gebruik ervan (Liga voor Mensenrechten, 2013; Privacycommissie, 2013). Bovendien geven de respondenten aan dat subjectieve elementen zoals het uiterlijk en taalgebruik ook meespelen in de selectieprocedure.

Hier dringt *de derde onderzoeksvraag* zich aan die zich richt op de beeldvorming in de professionele relatie tussen de vastgoedmakelaar en de eigenaar over de huurder met een laag of vervangingsinkomen. Op basis van de verzamelde gegevens trachten de respondenten een onderscheid te maken tussen goede en slechte kandidaat-huurders. Hierdoor ontstaat een sociaal geconstrueerde identiteit (Short et al., 2008). De resultaten ondersteunen de vaststelling dat door mogelijke investeringsrisico's, beperkte betalingsgaranties en mogelijke beschadigingen aan het huurpand verhuurders eerder niet aan kandidaten met een laag of vervangingsinkomen willen verhuren (Galster & Constantine, 1991; Novac et al., 2002, Short et al., 2008), maar het datamateriaal bevat verder geen of minder uitgediepte beeldvorming over huurders met een laag of vervangingsinkomen.

Vanuit sociologisch standpunt treedt een sociale uitsluiting op van bepaalde kandidaat-huurders. Het impliceert dat huurders met een laag of vervangingsinkomen zich eerder onderaan de maatschappelijke ladder bevinden (Giddens, 1998; Silver, 1994). Verhuurders hebben doorgaans de keuze uit meerdere kandidaat-huurders voor de kleine huurwoningen, waardoor de sociaallykwake huurders een - bijna oneerlijke - economische concurrentiestrijd moeten aangaan met de hogere inkomens. Tot slot bevat het datamateriaal twee aanwijzingen die wijzen op een mogelijke vorm van indirecte discriminatie (CGKR, 2008; Novac et al, 2002). In het eerste geval krijgen sommige kandidaat-huurders, omwille van praktische elementen en tijdsdruk, onjuiste informatie. In het tweede geval ervoer een kandidaat-huurder het gevoel onterecht te zijn afgewezen. Op de vraag of hier klacht kon voor ingediend, adviseerde de vastgoedmakelaar om geen klacht in te dienen.

Uiteindelijk trachten de voorgaande deelvragen een antwoord te vinden op *de algemene onderzoeksvraag*, namelijk in welke mate de beeldvorming de uitgangspositie van huurders met een laag of vervangingsinkomen op de particuliere huurmarkt beïnvloedt? Op basis van de onderzoeksresultaten kan hierover geen sluitend antwoord gegeven worden. De resultaten balanceren op de grens tussen objectieve en subjectieve criteria in de beeldvorming. Aangezien vastgoedmakelaars zich grotendeels richten op objectieve criteria, kunnen de subjectieve criteria deels achtergehouden worden. Hierdoor wordt slechts een uiterst beperkt deel van de realiteit gemeten, maar dat maakt op zich zelfs weinig uit. De inkomenskloof tussen de kapitaalkrachtige huurders en de huurders met een laag of vervangingsinkomen is te groot geworden. Het is bijna een onaantastbare conditie, waardoor verhuurders zich in principe altijd kunnen beroepen op het inkomenscriterium. Een muur waar alle andere criteria zich achter kunnen schuil houden. Bovendien zorgt de schaarste aan betaalbare huurwoningen ervoor dat de verhuurders zich in een bevoorrechte positie bevinden.

De kleine, slecht onderhouden, maar betaalbare panden blijven in dit onderzoek buiten schot. Zulke woningen komen namelijk niet in de vastgoedportefeuille van een makelaar terecht. Daarom valt - op basis van deze onderzoeksresultaten - de vraag of de veiligheidsfunctie van de particuliere huurmarkt ondermijnd wordt door discriminatie moeilijk te beantwoorden. Het onderzoek is uitgevoerd in een schaarse markt en de professionele relatie is slechts vanuit één oogpunt belicht. In de toekomst kan wetenschappelijk onderzoek zich op twee onderwerpen toeleveren. Enerzijds moet de professionele relatie in kaart gebracht worden vanuit het standpunt van de eigenaar. Anderzijds moet het functioneren van de particuliere huurmarkt als een veiligheidsnet diepgaander en grootschaliger onderzocht worden.

9 Methodologische reflectie

9.1 Kwaliteitsvereisten

De interne kwaliteitsmeting vormt een belangrijk element tijdens de uitvoering van een kwalitatieve onderzoeksmethode. Deze masterproef spendeert de nodige aandacht aan de kwaliteit van het gebruikte datamateriaal en de uitvoering van de analyse. Doorheen de verschillende interviews treden gemeenschappelijke trends naar de voorgrond. Hierdoor blijkt het onderzoek te voldoen aan het element van de interne validiteit. Daarnaast is de externe validiteit uitgeschreven in het methodologisch onderdeel (zie hoofdstuk 6). Hierbij worden memo's en nota's aan toegevoegd, die bij de interviewtranscripten zijn neergeschreven. De semigestructureerde interviews bereiken een aanzienlijke diepgang, toch blijft er ruimte voor inhoudelijke verbetering. Het leeuwendeel van de vastgoedmakelaars kon slechts een beperkte tijd vrijmaken voor het interview. De interviews dienden snel en precies te verlopen (Mortelmans, 2011).

Tijdens de uitvoering van het onderzoek is geen case contaminatie opgetreden. Het is namelijk de eerste onderzoekservaring met het onderwerp. Het risico bestaat echter wel dat de respondenten enerzijds sociaal wenselijk hebben geantwoord en anderzijds hun ervaringen met slechte huurders hebben geventileerd. Bovendien zijn enkel interviews uitgevoerd bij Leuvense vastgoedmakelaars, daarom wordt de relatie voornamelijk vanuit het standpunt van vastgoedmakelaars belicht. Bijkomend wetenschappelijk onderzoek kan zich in de toekomst beter richten op het standpunt van de particuliere verhuurders. Door de beperkte deelname is het bijzonder moeilijk om algemene uitspraken te maken (zie onderdeel 9.2).

De gevormde concepten overstijgen de individuele gevallen en kunnen bijgevolg in nieuwe situaties getest worden. Hierdoor voldoet het onderzoek aan het principe van de grounded theory (Mortelmans, 2011). Na afloop van het onderzoek is geen controle gehouden bij de respondenten. Hierdoor hebben we geen zekerheid over de link tussen de sociale realiteit van de respondenten en interpretatie van de onderzoeker. Na het afronden van het onderzoek worden de respondenten wel op de hoogte gebracht van de onderzoeksresultaten. Ten slotte kunnen onderzoekers of andere belangstellenden het interviewschema (zie bijlage 2) en de coderingsschema's (zie bijlage 4, 5, 6) inkijken. Hierdoor wordt de situationele context van het interview en de analyse in kaart gebracht. Vervolgens is een datamatrix aangemaakt waarin de verschillende elementen worden vergeleken tussen de respondenten (zie bijlage 6).

9.2 De non-responsanalyse

Het hanteren van een kwalitatieve onderzoeksopzet binnen deze masterproef was een moeilijke opgave. De contactopname met de vastgoedmakelaars vormde namelijk een potentiële hindernis. In totaal werden 27 vastgoedkantoren gecontacteerd, waarvan 10 respondenten uiteindelijk hun medewerking hebben verleend. De responsratio bedraagt in dit onderzoek daarom slechts 37,04 %. Met deze vaststelling lijkt het aangewezen om met behulp van een non-responsanalyse inzicht te verwerven over de redenen tot weigering. In het volgende onderdeel wordt daarom aandacht besteed aan enerzijds het profiel van de steekproef en anderzijds de verschillende redenen van weigering tot deelname.

9.2.1 Profiel van de populatie

Figuur 1 Profiel van de steekproef (n = 27)

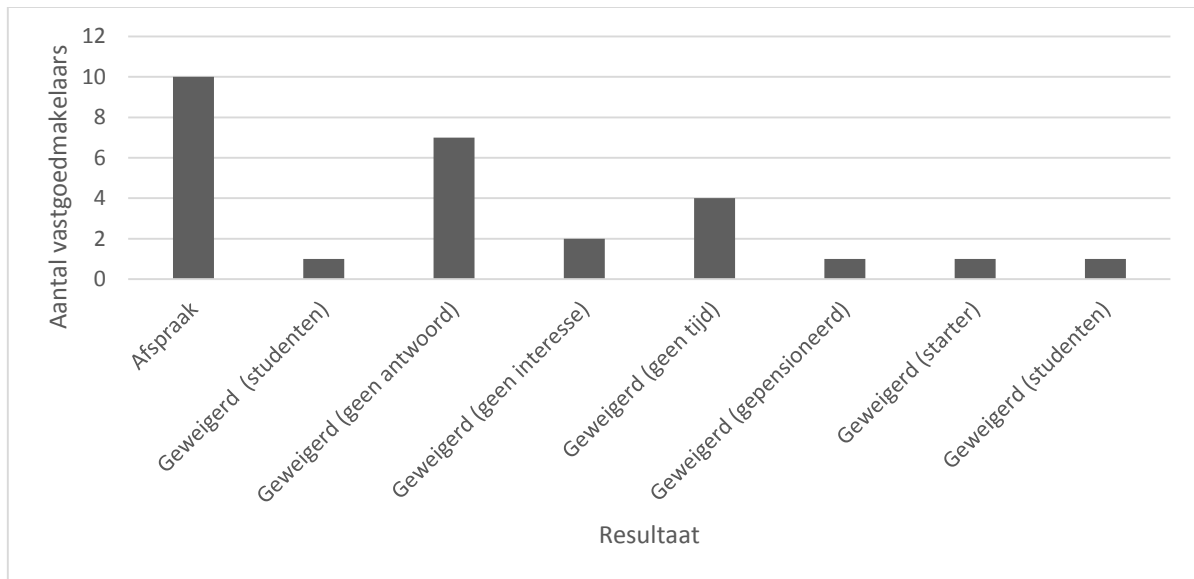


Eigen berekening. Bron: Immoweb.be, geraadpleegd op 24-02-2013 op www.immoweb.be

De bovenstaande figuur geeft een beeld van het aantal huurpanden - zowel huurwoningen als bedrijfspanden - dat de vastgoedmakelaars uit de regio in hun portefeuille ter beschikking hebben. In het totaal werden 27 vastgoedkantoren geselecteerd. De vastgoedmakelaars werden eerst schriftelijk aangeschreven en vervolgens werden ze telefonisch gecontacteerd. In de steekproefpopulatie zijn twee grote vastgoedkantoren te onderscheiden. Deze twee kantoren beschikken over een groot aandeel aan huurwoningen op de Leuvense particuliere huurmarkt. Vervolgens schommelen bij tien vastgoedmakelaars het aantal huurwoningen tussen de 13 en 51 panden. Verder zijn er nog een aantal kleinere vastgoedkantoren dat over een beperkt aanbod aan huurwoningen beschikt. Tot slot zijn bij bepaalde vastgoedkantoren de concrete gegevens van het aantal huurpanden die verhuurd worden niet publiek raadpleegbaar.

9.2.2 Redenen voor niet-deelname

Figuur 2 Deelname vastgoedmakelaars (n = 27)



Eigen berekening. Bron: Overzicht contactopname vastgoedmakelaars

Tijdens de contactopname werd bij elke weigering van de vastgoedmakelaar gepeild naar de mogelijke reden van hun niet-deelname aan het onderzoek. In het volgende onderdeel worden de voornaamste redenen tot weigering besproken.

Ten eerste heeft met het merendeel van de vastgoedmakelaars die niet hebben deelgenomen geen contact plaatsgevonden. Zo zijn de uitnodigingsbrieven nooit beantwoord geweest en ook na de tweede telefonische contactopname volgde geen reactie.

Ten tweede weigeren vastgoedmakelaars omdat onvoldoende tijd vrijgemaakt kan worden voor het interview. Aangezien de contactopname plaats vond in de periode rond de bouwbeurs 'Batibouw', hadden veel vastgoedkantoren onvoldoende tijd ter beschikking. De bedrijfsactiviteiten van vastgoedmakelaars beperken zich vaak niet enkel tot verhuur, maar de eigenlijke ondernemingsfocus ligt eerder op verkoop en projectontwikkeling.

Tot derde weigeren de vastgoedmakelaars omdat ze zich toespitsen op de verhuur van studentenwoningen. Door de aanwezigheid van de universiteit en de verschillende hogescholen in Leuven kunnen vastgoedkantoren zich exclusief toeleveren op de studentenverhuur. Ten slotte weigeren andere vastgoedmakelaars omdat ze geen interesse hebben in het onderzoek. Hier blijven de respondenten eerder onduidelijk over hun weigering tot deelname.

10 Bibliografie

- Allen, J., & McDowell, L. (1989). *Landlords and property. Social relations in the private rented sector*. Cambridge: University press.
- Baarda, D. B., de Goede, M. P. M., & Teunissen, J. (2005). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Belgische Senaat. (2013). De Belgische grondwet. *De Belgische Senaat*. Geraadpleegd op 25-05-2013 op www.senate.be
- Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars [BIV]. (2013a). De strijd tegen discriminaties. *De online vorming van het beroepsinstituut van vastgoedmakelaars*. Geraadpleegd op 11-03-2013 op www.e-biv.be
- BIV. (2013b). Wat is een vastgoedmakelaar. *Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars*. Geraadpleegd op 28-02-2013 op www.ipi.be
- Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racisme Bestrijding [CGKR]. (2008). Discriminatie op de huisvestingsmarkt. Hoe kan je het vermijden. Praktische tips. *Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racisme Bestrijding*. Geraadpleegd op 11-02-2013 op www.diversiteit.be
- CGKR. (2013). Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie (B.S. 30 juli 07) (gewijzigd bij wet dd. 30 december 2009 houdende diverse bepalingen, art. 107-119 B.S. 31.12.2009). *Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racisme Bestrijding*. Geraadpleegd op 28-02-2013 op www.diversiteit.be
- De Decker, P. (1990). Housing and housing policy in flanders (Belgium); confusion on the eve of a new decade. *The Netherlands journal of housing and environmental research*, 5(1), 3-27. doi: 10.1007/bf02525007
- De Decker, P., Goossens, L., & Pannecoucke, I. (2005). *Wonen aan de onderkant*. Antwerpen: Garant.
- De Decker, P., Vlerick, E., & Le Roy, M. (2009). *Eigenaars die woningen verhuren aan een sociaal verhuurkantoor. Profiel, motieven en tevredenheid*. Heverlee: Steunpunt Ruimte en Wonen.

- De Maesschalck, F., De Rijck, T., & Broos, W. (2011). Steunpunt Sociale Planning. Dossier: Armoede in Vlaams-Brabant. *Provincie Vlaams Brabant*. Geraadpleegd op 18-02-2013 op www.vlaamsbrabant.be
- Galster, G., & Constantine, P. (1991). Discrimination against female-headed households in rental housing: Theory and exploratory evidence. *Review of Social Economy*, 49(1), 76-100.
- Geldof, D. (2008). *Onzekerheid. Over leven in de risicomaatschappij*. Leuven: Acco.
- Giddens, A. (1998). *Prejudice and discrimination*. In A. Giddens (Ed.), *Sociology Third Edition*. Cambridge: Polity Press.
- Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité. (2006). Etude - testing. La discrimination dans l'accès au logement locatif privé. *Agence d'études sociologiques pour les décideurs publics*. Geraadpleegd op 17-04-2013 op www.asdo-etudes.fr
- Heylen, K., & Haffner, M. (2012). *Woonuitgaven, woonsubsidies en armoede in Vlaanderen en Nederland*. In D. Dierckx, S. Oosterlynck, J. Coene & A. Van Haarlem (Eds.), *Armoede en sociale uitsluiting Jaarboek 2012* (pp. 165-179). Leuven: Acco.
- Heylen, K., Le Roy, M., Vanden Broucke, S., Vandekerckhove, B., & Winters, S. (2007). *Wonen in Vlaanderen. De resultaten van de Woonsurvey 2005 en de Uitwendige Woningsschouwing 2005*. *Steunpunt Ruimte en Wonen*. Geraadpleegd op 13-02-2013 op www.steunpuntruimteenwonen.be
- Kemp, P. A. (2011). Low-income Tenants in the Private Rental Housing Market. *Housing Studies*, 26(7-8), 1019-1034. doi: 10.1080/02673037.2011.615155
- Kemp, P. A., & Rhodes, D. (1997). The motivations and attitudes to letting of private landlords in Scotland. *Journal Of Property Research*, 14(2), 117-132.
- Liga voor Mensenrechten. (2010). Algemeen Eigenaars- en mede-eigenaars Syndicaat. *Big Brother Awards*. Geraadpleegd op 2-04-2013 op www.bigbrotherawards.be
- Meldpunt Discriminatie Leuven [MDL]. (2013). Jaarverslag 2012. *Stad Leuven*. Geraadpleegd op 23-02-2013 op www.leuven.be

- Minderhedenforum. (2012). Praktijktests Discriminatie Antwerpse en Gentse Woninghuurmarkt. *Minderhedenforum*. Geraadpleegd op 23-03-2013 op www.minderhedenforum.be
- Mortelmans, D. (2011). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven: Acco.
- Novac, S., Darden, J., Seguin, A. M., & Bernèche, F. (2002). Housing Discrimination in Canada: What Do We Know About It? Research Bulletin 11 (Ottawa: Centre for Urban and Community Studies).
- OCMW Leuven. (2012). Jaarverslag 2011. *OCMW Leuven*. Geraadpleegd op 22-03-2013 op www.ocmw-leuven.be
- Pannecoucke, I., De Decker, P., & Goossens, L. (2003). *Onderzoek naar de mogelijkheden voor de integratie van de particuliere huurmarkt in het Vlaams Woonbeleid*. Antwerpen: UFSIA - OASeS.
- Privacycommissie. (2013). Aanbeveling aan de verhuurders en vastgoedmakelaars betreffende de verwerking van gegevens van kandidaat-huurders (SE/08/128). *Commission for the protection of privacy*. Geraadpleegd op 10-05-2013 op www.privacycommission.be
- Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening. (2013). De RVA. Kort samengevat. *Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening*. Geraadpleegd op 25-05-2013 op www.rva.be
- Short, P. M., Seelig, T. G., Warren, C. M. J., Susilawati, C., & Thompson, A. (2008). Risk-assessment practices in the private rental sector: Implications for low-income renters. Final Report. Final Report Series of the Australian Housing and Urban Research Institute, 117, 1-74.
- Silver, H. J. (1994). Social exclusion and solidarity: Three paradigms. *International Labour Review*, 133, 531-578.
- Stamsø, M. A. (2010). *Social Assistance Recipients and Tenancy Conditions in the Private Rental Market*. *Housing Studies*, 25(5), 591-605. doi: 10.1080/02673037.2010.483581
- Steunpunt Armoedebestrijding. (2011). Strijd tegen armoede. Een bijdrage politiek debat en politieke actie. Tweejaarlijks verslag 2009-2011. *Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting*. Geraadpleegd op 15-12-2012 op www.armoedebestrijding.be

- Tighe, J. R. (2012). How Race and Class Stereotyping Shapes Attitudes Toward Affordable Housing. *Housing Studies*, 27(7), 962-983. doi: 10.1080/02673037.2012.725831
- Van den Bossche, F. (2009). *Beleidsnota 2009-2014. Wonen*. Brussel: Afdeling Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.
- Vandenbroucke, P., Buyst, E., Winters, S., Elsinga, M., Haffner, M., & Hoekstra, J. (2007). Naar een aanbodbeleid voor de Vlaamse private huurmarkt: samenvatting. *Ruimtelijke ordening, Woonbeleid Onroerend, erfgoed*. Geraadpleegd op 13-03-2013 op www.rwo.be
- Vlaamse Maatschappij Voor Sociaal Wonen [VMSW]. (2012). Statistisch bulletin kandidaat-huurders. Editie 2011. *VMSW*. Geraadpleegd op 15-12-2012 op www.vmsw.be
- Vlaamse Onderwijsraad. (2000). Bedrijfsprofiel Vastgoedmakelaar, studie 171. *Vlaamse Onderwijsraad*. Geraadpleegd op 22-03-2013 op www.vlor.be
- Vlaamse Regering. (1997). Decreet van 15 juli 1997 houdende de Vlaamse Wooncode (B.S. 17 augustus 1997). *Vlaanderen.be*. Geraadpleegd op 15-12-2012 op www.publicaties.vlaanderen.be
- Winters, S., Heremans, F., Elsinga, M., Marchal, A., Vandekerckhove, B., & Van Steen, G. (2004). *Op weg naar een Vlaamse huursubsidie*. Leuven: Kenniscentrum voor Duurzaamheid Woonbeleid.
- Wonen Vlaanderen. (2013). Vlaamse tegemoetkoming in de huurprijs. *Wonen Vlaanderen*. Geraadpleegd op 10-04-2013 op www.wonenvlaanderen.be

11 Bijlagen

Bijlage 1 Geïnfomeerde Toestemming



Geachte deelnemer,

Binnen het kader van een thesisonderzoek naar het huren op de particuliere huurmarkt verzamel ik, Jorn Dobbelaere, als student sociologie aan de Universiteit Antwerpen (UA) informatie over de positie van kansengroepen op de huurmarkt. Het onderzoek verloopt via de wetenschapswinkel en komt er op vraag van de stad Leuven. Het omvat interviews met een aantal makelaars uit de regio Leuven. De informatie die ik tijdens het interview zal verzamelen bestaat uit neergeschreven nota's en geluidsmateriaal. Vandaar dat het interview zal opgenomen worden met behulp van een digitale geluidsrecorder.

Met dit toestemmingsformulier vraag ik de expliciete toestemming om het verzamelde materiaal te gebruiken voor het thesisonderzoek. Er zal op anonieme wijze gerapporteerd worden in het thesisonderzoek, waardoor er op generlei wijze betrokkenen geïdentificeerd kunnen worden. Een exemplaar van een goedgekeurde thesis wordt opgenomen in de bibliotheek van de Universiteit Antwerpen. Indien u dit wenst, kan de thesis of een deel ervan voor één of meerdere jaren onder embargo (i.e. niet raadpleegbaar, tenzij met expliciete toestemming) geplaatst worden.

Alvast hartelijk dank voor uw deelname,

Jorn Dobbelaere

Voor meer informatie over het onderzoek kunt u terecht bij:

Student: Jorn Dobbelaere 0498/445210 of jorn.dobbelaere@student.ua.ac.be

Promotor: Professor Stijn Oosterlynck 03/265 52 81 of stijn.oosterlynck@ua.ac.be

Geachte,

Ik neem contact op met u om mee te werken aan een onderzoek over de positie van kansengroepen op de private huurmarkt. Hierdoor zal ik gedurende de komende maanden makelaars interviewen om de persoonlijke visie op het onderwerp te bevragen.

Hierbij maak ik volgende afspraken met u:

1. U heeft voldoende en duidelijke informatie over het onderzoek gekregen zodanig dat u kunt beslissen om wel of niet mee te doen.
3. De gegevens die we van u krijgen zullen alleen voor dit thesisonderzoek gebruikt worden.
4. U kan op ieder moment beslissen om alsnog uit het onderzoek te stappen.
5. U zal bij het afwerken van het project informatie krijgen over de resultaten.

Deelnemer:

Naam: (in drukletters)

Voornaam: (in drukletters)

Datum: / / 2013

Handtekening:

Bijlage 2 Interviewschema

A. De relatie tussen de makelaar en verhuurder

1. Hoe komen volgens u particuliere verhuurders met vastgoedmakelaars in contact?
2. Welke kanalen gebruikt u om particuliere verhuurders te contacteren?
3. Wat zijn de verwachtingen van de verhuurder ten aanzien van de vastgoedmakelaar?
4. Wat verwachten de vastgoedmakelaars van de particuliere verhuurders?

B. De zoektocht naar een huurder

5. Wat is volgens de makelaar het profiel van een geschikte huurder?
6. Wat is volgens de verhuurder het geschikte profiel van een huurder?
7. Vanuit welke beweegredenen wensen eigenaars te verhuren?
 - a. Wenst u als makelaar met bepaalde eigenaars niet samen te werken?
8. Welke selectievoorwaarden zijn belangrijk?
 - a. Welke informatie vraagt u aan kandidaat-huurders?

C. Zwakke sociale groepen op de private huurmarkt

9. Krijgt u als makelaar huurders op kantoor die niet aan de huurvoorwaarden voldoen?
10. Case 1: Een alleenstaande moeder met een kind. Ze is laaggeschoold en haar inkomsten bestaan uit interim-arbeid. Wat zijn de mogelijkheden voor haar?
Case 2: Er staat een woning te huur in het goedkope marktsegment. U ziet de volgende huurders in de selectie. Een jong koppel, die aangeven binnen drie jaar een woning te zullen kopen; een ouder koppel met een gegarandeerd, maar eerder laag inkomen; een erkend vluchteling met huurwaarborg van het OCMW; of een alleenstaande man met een werkloosheidsuitkering.
11. Heeft u ooit contacten met centra voor Algemeen Welzijnswerk, het Openbare Centrum voor Maatschappelijk Welzijn of de Sociale Verhuurkantoren?
12. Heeft u persoonlijk contact met hulpverleners of buurtwerkers?
13. Hulpverleners ondervinden dikwijls moeilijkheden om voor hun cliënten huisvesting te vinden op de particuliere huurmarkt.
 - a. Welk advies geeft u als makelaar aan hulpverleners?
 - b. Wat als de huurwaarborg niet betaald kan worden?

Bijlage 3 Inlichtingenfiche voor de kandidaat-huurder (voorbeeld)

Inlichtingenfiche kandidaat-huurder – Deel 1: voor screening van de kandidatuur

Adres pand:

	Huurder 1	Huurder 2	Andere huurders
Voornaam			
Naam			
Gsm			
E-mail			
Beroep			

Samenstelling van het gezin:

Aantal volwassenen:.....

Aantal kinderen:..... Leeftijd:.....

Huisdieren en zo ja, welke?

Wenst te huren vanaf:.....

Toe te voegen documenten:

- Kopie bewijs van inkomen: loonfiche of rekeninguittreksels of documenten die andere inkomsten aantonen.
- Voorstellingsbrief voor de eigenaar

Indien van toepassing gegevens borgsteller(s) invullen:

	Borgsteller 1	Borgsteller 2
Naam		
Voornaam		
Gsm		
E-mail		

Toe te voegen documenten:

- Kopie bewijs van inkomen: loonfiche of rekeninguittreksels of documenten die andere inkomsten aantonen.

Voor waar & echt verklaard

Handtekening(en):

"Dit document is een inlichtingenfiche voor kandidaat-huurders en kan in geen enkel geval beschouwd worden als een huurovereenkomst. Bovendien verbindt dit document de verhuurder niet tot enige verplichting ten aanzien van de kandidaat-huurders. Deze gegevens worden volledig op vrijblijvende basis verstrekt door de kandidaat-huurders. De kandidaat-huurder verbindt zich er toe om deze gegevens confidentieel en uitsluitend voor intern gebruik aan te wenden. Bovendien zullen deze documenten vernietigd worden indien u als kandidaat-huurder niet geselecteerd wordt". Terug te bezorgen: of mailen: of faxen naar

Bijlage 4 Open codering interview 6 (voorbeeld)

<p>Contact: naam hebben in de omgeving om klandizie op te bouwen</p> <p>Contact: problemen met vorige huurders</p> <p>Contact: laatste wetgeving wordt gebruikt</p> <p>TM: selectieprocedure</p> <p>TM: verzekering afsluiten</p> <p>Standaardformulier bij selectie</p> <p>Informerer: werk en inkomen</p> <p>Bemiddelende rol</p> <p>Eigenaar beslist over de huurder</p> <p>Selectie: moeilijk om in te schatten schuldenlast</p> <p>Contact: advertenties met foto's in geschreven pers</p> <p>Contact: internet: immoweb, vlam, hebbes</p> <p>Contact: het uitstralraam</p> <p>Contact: verhuurder gaan kantoren na</p> <p>Commissie: maand huur</p> <p>TM: het geloop</p> <p>Verhuur = tijdsintensief</p> <p>Vertrouwen in de makelaar</p> <p>TM: selectieprocedure</p> <p>Verhuringen zijn mooi meegenomen</p> <p>Huurpand: studiokes</p> <p>Verhuurders geven de panden in beheer aan makelaar</p> <p>Studio's brengen een heel ander cliënteel.</p> <p>Huurders: minderbedeelden, andere origine, werklozen</p> <p>Verhuurders willen de lagere categorie huurders liever niet</p> <p>Huurwaarborg: 2 à 3 maanden</p> <p>Meerdere kandidaat-huurders terwijl het aanbod te klein is</p> <p>Huurprijzen zijn duur</p> <p>Verhuren als investering</p> <p>Omgeving Leuven is goedkoper</p> <p>Controle: EPC, vochtvrij</p> <p>Huurpanden in slechte staat worden geweigerd</p> <p>Naam van makelaar is belangrijk</p> <p>Panden die uitgemolken zijn</p> <p>Controle: makelaars manen eigenaar aan om huis in orde brengen</p> <p>Controle: lekken, gasboiler, elektriciteit uit muren</p> <p>Verantwoordelijkheid makelaar</p>	<p>Als iets voorvalt met de huurder kan de beheerder verantwoordelijk worden gesteld</p> <p>Controle: huurpand moet in orde zijn</p> <p>Huurder: deftig volk aantrekken</p> <p>Verhuurder: als ik mijn centen heb</p> <p>Huurders: net afgestudeerden</p> <p>Selectie: drie personen op studio is niet mogelijk</p> <p>Naar de studio's toe moet de verhuurder kritisch zijn</p> <p>"Ni god en klein pierike" binnenlaten</p> <p>Contact met sociale organisatie</p> <p>Bemiddelende rol makelaar</p> <p>Eigenaar beslist aan wie wordt verhuurd</p> <p>Vooroordeel: sommige eigenaars willen niet aan OCMW verhuren</p> <p>Contact met sociale organisatie is heel belangrijk om de verhuring correct te laten verlopen</p> <p>Selectie: auto</p> <p>Vooroordeel: hoge inkomens bieden nochtans geen garantie op solvabiliteit</p> <p>"Een-derde regel"</p> <p>Selectie: loonbrief</p> <p>Een gouden regel</p> <p>Verhuren aan lage inkomens kan hierdoor niet</p> <p>Selectie: niet alle inkomsten worden aanvaard zoals zwartwerk</p> <p>Informerer: loonstrook van laatste twee maanden</p> <p>Informerer: loonbrief of uittreksel</p> <p>Informerer: adres van vorige werkgever, maar nooit contacteren</p> <p>Standaardformulier: kunnen niet invullen maar strandt bemiddeling</p> <p>Informerer: telefoon werkgever</p> <p>Subjectief: met een serieuze persoon te doen</p> <p>Slechte ervaring: drugsdealer</p> <p>Informerer: adres, huidige werkgever, loonstrook, gezinssamenstelling.</p> <p>Standaardformulier: invullen geeft goede indruk</p> <p>Selectie: huur betalen.</p> <p>Geschikt profiel bestaat niet</p> <p>Huurwaarborg: twee maanden</p> <p>Huurwaarborg: wanneer deze niet betaald kan worden gaat verhuur niet door</p>	<p>Informerer: loonfiche</p> <p>Huurwaarborg OCMW: huurders zitten aan lager wal wat verontrustend zou kunnen zijn</p> <p>Vooroordeel: huurwaarborg wordt dikwijls afgeketst</p> <p>Subjectief: uiterlijk, alcoholgeur</p> <p>Huurder kan ook last betekenen voor de rest van de omgeving</p> <p>Selectie: sociale omgang</p> <p>Huurder: drugsmans, goed drinken en dan 's nachts lawaai maken</p> <p>Selectie: verantwoording afleggen bij een slechte selectie aan omgeving</p> <p>Door ervaringen gaat makelaar mogelijke problematische situaties uit de weg</p> <p>Bemiddelende rol makelaar</p> <p>Bemiddelende rol beperken, geen derde partijen bij betrekken</p> <p>Selectie: huisdieren</p> <p>Selectie: roken</p> <p>Selectie: verantwoording afleggen bij een slechte selectie aan omgeving</p> <p>Huurder: ouder koppel met lager inkomen omwille van lange termijn</p> <p>Verhuurder ervaart minste problemen met oudere koppels</p> <p>Leuven voorziet in sociale woningen</p> <p>Bemiddelende rol</p> <p>Eigenaar beslist over huurder</p> <p>Contact met sociale organisatie</p> <p>Persoonlijk contact met OCMW</p> <p>Slechte betaling door OCMW-huurder</p> <p>Huurwaarborg inhouden bij wanbetaling.</p> <p>Makelaar brengt de verhuurder op de hoogte van het wettelijk toelaatbare</p> <p>Contact met OCMW: verloopt goed</p> <p>Contact met OCMW: als probleem zich stelt mag makelaar terug contact opnemen</p> <p>OCMW-klant betaalt huur zonder problemen</p> <p>Makelaar zoekt investeerder zodat OCMW-klant kan blijven wonen</p> <p>Vooroordeel: luxegoederen</p> <p>De naam van de makelaar is belangrijk</p> <p>Zaken van makelaar moeten blijven draaien</p> <p>Appartement met huurder OCMW moet verkocht worden</p>
--	--	---

Bijlage 5 Axiale coderingsschema (voorbeeld)

Concept	Professionele huurrelatie
<i>Definitie</i>	Het concept verwijst naar het ontstaan en de eigenschappen van een relatie tussen de vastgoedmakelaar en de verhuurder.
<i>Indicatoren</i>	Welke elementen dragen bij tot het ontstaan van de professionele huurrelatie?
<i>Eigenschappen/dimensies</i>	De respondenten onderscheiden drie verschillende stadia in het verhuurproces. Elke verhuurder heeft verschillende redenen om zich tot een vastgoedmakelaar te wenden. Bovendien kunnen verhuurders en vastgoedmakelaars op uiteenlopende manieren met elkaar in contact komen. Het takenpakket van de vastgoedmakelaar komt voornamelijk neer op het denken en het handelen zoals de eigenaar.
<i>Relatie tot andere concepten</i>	De huurrelatie vormt de basis voor de selectieprocedure en heeft een impact op de sociaalzwakke huurcategorie
<i>Opmerkingen</i>	Het concept vormt de basis voor de uiteindelijke selectieprocedure.

Subconcepten met bijhorende codering uit het interview	
<i>Ontstaan</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Afstand tot het huurpand - Problemen bij eerdere verhuring - Particuliere verhuring is tijdsintensief - Verhuren als investering - Zekerheid van huuropbrengst - Schroom of angst om zelfstandig te verhuren - Makelaar doet geen prospectie 	<ul style="list-style-type: none"> - Toename in wettelijke regulering - Makelaars hanteren de laatste wetgeving - Overnemen klantenbestand vastgoedmakelaar - Uitbesteden van de selectieprocedure - Vertrouwen in een makelaar - Vraag van klant om te verhuren - Investeren omwille van meerwaarde
<i>Contact</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Makelaar contacteert verhuurder niet - Publiciteit via internet - Publiciteit via de geschreven pers - Publiciteit via de verhuurborden - Telefonische contactopname 	<ul style="list-style-type: none"> - Publiciteit via mond-aan-mond - Verhuurders stappen zelf binnen - Verhuren via bestaande klanten - Reputatie van de vastgoedmakelaar - Naaste omgeving raadt makelaar aan
<i>Taken</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Publiciteit maken - Bemiddelende rol = middelenverbintenis - Accent ligt op de selectieprocedure - Selectie uitvoeren - Plaatsbeschrijving - Technische controle huurpand - Juridische elementen beheren - Investeringsbegeleiding 	<ul style="list-style-type: none"> - Bezoeken regelen - Verhuur of rentmeesterschap - Advies bij selectie - Administratieve opvolging - Optreden als eigenaar - Langdurig verhuur - Het ontzorgen van de eigenaar - Verantwoordelijkheid dragen over pand

Bijlage 6 Datamatrix (ingekorte versie voorbeeld)

	Interview 1	Interview 2	Interview 3
Functie	Medewerker verhuur (Man)	Zaakvoerder/Rentmeester (Man)	Zaakvoerder (Vrouw)
Huurrelatie			
Hoe ontstaat de eigenlijke relatie?	Noodzaak, Tijd, Investeren, Slechte ervaringen	Investeren in vastgoed	Afstand tot huurpand, Beperkte tijd
Hoe vormen de contacten zich?	Niet contacturen verhuurder, Terugkomen verhuurder	Contact door ervaring, Beheer van de woning	Verhuurder niet gecontacteerd, Telefoon
Waaruit bestaat het takenpakket?	Slecht betaald, Publiciteit, Bezoek, Verhuuradvies, Optreden als eigenaar	Zoeken, publiciteit, Optreden als eigenaar, Technisch beheer	Slecht betaald, Administratie, Selectie, Technisch beheer
Selectieprocedure			
Wat is het huurprofiel?	Rendabiliteit, Proper leven, Per vastgoed bekijken	Geen finan. of soc. problemen, proper leven, Hoogopgeleiden	Verhuurders hebben profiel in hoofd, Per vastgoed bekijken
Hoe verloopt de screening?	Beperkte tijd, Gevoel, Inschatten, Mensen bekijken	Inkomen, Loonbrieven, Bezit van auto	Werkzekerheid, Budget beheren, Auto
De solvabiliteit van een huurder?	Langdurige werkzekerheid, Job	Moeilijk bepalen, Verborgenschulden, Echtscheidingen, Een derde regel	Een derde regel, Schroom bij navragen Solvabiliteit
Invloed huurder			
Maatschappelijke ondersteuning	Tegemoetkoming naar verhuurder, weinig contact met sociale organisatie	Budgetbeheer via OCMW, Verloopt goed, Contacteren bij betalingen	Vertrouwen OCMW, Huurwaarborg door OCMW
Vooroordelen in de professionele relatie	Moeilijk om aan te verhuren, Rooie cijfers, Werkloosheid geen Gewaarborgd inkomen, Schrijven zich voor alles in	Lager publiek heeft problemen met uitgaven, Leven boven budget, Hoge inkomens zijn geen garantie, Niets goedkoop te vinden	Geen job = onzeker, Horeca en OCMW zorgen voor problemen
Drempels	Zakelijk afschermen	Afbetalingsplan opstellen, Echtscheidingen	Een derde regel, meerdere KH
Positie	Hoge huurprijzen, Stranden bemiddeling	Goedkope regio's, Meerdere kandidaat-huurders	Stadsbeleid ontwikkelingen tegen, Uitwijken goedkope regio

Bijlage 7 Selectieve codering

→ Heef invloed op
↔ Interdependentie

