



Goed werk in de verhuurmakelaardij

Een onderzoek naar een betere aanpak van crimineel pandmisbruik

Jelle van Baardewijk & Jimmy Maan

Voorwoord

In Nederland gebruiken criminelen woningen en bedrijfspanden voor bijvoorbeeld drugsproductie en witwassen. Via naar schatting 50.000 panden (Kruize et al. 2020, p.95) is de criminele onderwereld verweven met de bovenwereld, een proces dat ook wel 'ondermijning' wordt genoemd. Criminelen huren rechtstreeks een pand bij een verhuurder of maken gebruik van verhuurmakelaars. Verhuurmakelaars zijn betrokken bij zo'n 50% van alle verhuurdeals in Nederland. Daarmee vormt de vastgoedmakelaardij een belangrijke schakel in de vastgoedketen. Reden voor ons om in dit rapport haar *beroepsethos* te onderzoeken. Onze hoofdvraag luidt: hoe ziet de beroepsmoraal van verhuurmakelaars in de regio Rotterdam eruit en hoe kan deze beroepsmoraal worden versterkt om daarmee vastgoedcriminaliteit te helpen voorkomen?

Dit onderzoek is uitgevoerd door Kenniscentrum Business Innovation (KcBI) van Hogeschool Rotterdam in opdracht van het Regionaal Informatie en Expertise Centrum (RIEC) in de regio Rotterdam, meer specifiek het samenwerkingsverband MOTUS. Team MOTUS pakt vastgoedcriminaliteit aan in de regio Rotterdam. Binnen Motus wordt samengewerkt met verschillende publieke en private partners om crimineel pandgebruik op te sporen en criminele sleutelfiguren aan te pakken (vgl. Hoogenboom 2022). Met dit rapport helpen wij MOTUS bij het realiseren van hun doelstelling.

Wij bedanken de verhuurmakelaars die tijd en energie in dit onderzoek hebben gestoken. Daarnaast bedanken wij hoofddocent Peter Anker en zijn studenten van de opleiding vastgoed en makelaardij van Hogeschool Rotterdam voor hun hulp bij de dataverzameling. Wij denken dat dit eindrapport zijn weg naar de collegezalen zal vinden en studenten zo meer bewust maakt van pandmisbruik. Ook het voorbereidende veldwerk van docent Johan Fontijn en het afstudeeronderzoek van Martijn Ton verdienen hier vermelding. Dit onderzoek zou bovendien niet tot stand zijn gekomen zonder de hulp en feedback van Tom van Asperen, Martijn Scherpenisse en Evelien Aniba van Politie Rotterdam. We bedanken ook de brancheverenigingen NVM, Vastgoedpro en VBO voor hun medewerking. De eindresultaten bespraken wij met leden van Taskforce RIEC Brabant-Zeeland, medewerkers van het Openbaar Ministerie en Kenniscentrum Business Innovation. Wij bedanken hen voor hun hulp.

Rotterdam, 22 maart 2023,

Dr. Jelle van Baardewijk
lector bedrijfsethiek Kenniscentrum Business Innovation Hogeschool Rotterdam
j.j.van.baardewijk@hr.nl

Jimmy Maan
onderzoeker Lectoraat Ondermijning Avans Hogeschool j.maan@avans.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding en samenvatting	4
1. Ondermijning, vastgoed en verhuurmakelaardij	6
1.1 Crimineel pandgebruik voor drugs	6
1.2 Verhuurmakelaar: een vrij beroep met verantwoordelijkheid	9
1.3 Snelle informatie over screening huurders	10
1.4 Tijd voor een professioneel reveil	11
1.5 Best practices van de autoverhuurbranche	14
2. (Q)analyse van de beroepsmoraal verhuurmakelaardij.....	16
2.1 Selectie van de onderzoeksdoelgroep	16
2.2 Hoe werkt Q-onderzoek?	17
2.3 Beroepsethos verhuurmakelaardij op hoofdlijnen	18
2.4 Q: De gedeelde moraal van alle verhuurmakelaars (groep A, B én C)	20
2.5 Q: De gedeelde moraal van de integere verhuurmakelaar (groep A en B).....	21
2.6 Q: De integere, maar enigszins naïeve verhuurmakelaar (groep A)	22
2.7 Q: De integere en realistische verhuurmakelaar (groep B).....	23
2.8 Q: De ondernemende doch nonchalante verhuurmakelaar (groep C)	25
3. Slot: Normatieve professionalisatie verhuurmakelaardij wenselijk.....	28
Bijlage: Alle stellingen Q-onderzoek verhuurmakelaardij.....	32
Literatuur.....	35

Inleiding en samenvatting

Deze rapportage gaat over verschillende typen beroepsmoraal in de verhuurhuurmakelaardij. Met de titel *Goed werk in de verhuurmakelaardij* sluit zij bewust aan op een opvatting van arbeid die niet alleen economisch-vakmatig is maar ook raakt aan het professionele zelfbesef en de moraliteit van een beroepsgroep. Deze opvatting van 'goed werk' signaleren wij in dit rapport in de verhuurmakelaardij. Haar beoefenaars doen meer dan het simpelweg bij elkaar brengen van pandeigenaar en huurder ('u vraagt wij draaien') en ervaren een min of meer serieuze beroepsmoraal ('Ik wil mijn werk goed doen en van betekenis zijn'). Deze bevinding mag niet verbazen als we de bredere trend van toegenomen intrinsieke motivatie van werknemers en daarmee hun beroepstrots in de Nederlandse arbeidsmarkt in ogenschouw nemen (vgl. Jansen et al. 2009; Van den Brink 2012, p.494 e.v.). Niettemin laten wij in het onderhavige onderzoek zien dat de beroepsgroep van verhuurmakelaars nóg verder moet professionaliseren door meer verantwoordelijkheid te nemen in de bestrijding van pandmisbruik.

Dit onderzoek richt zich op de gewone verhuurmakelaar in de regio Rotterdam: De verhuurmakelaar die alles goed probeert te doen en desondanks soms onaangenaam verrast wordt. Wij hebben nadrukkelijk niet gezocht naar malafide makelaars die te kwader trouw handelen door bijvoorbeeld bewust drugsproductie te faciliteren. Dit onderzoek richt zich juist op 'normale' verhuurmakelaars die hun werk goed doen. Wij denken dat er veel te winnen is als deze normale, goedwillende beroepsgroep zich mobiliseert om misbruik van vastgoed tegen te gaan. Daarmee sluit dit onderzoek aan bij een gangbare benadering in de toegepaste ethiek en sociologie (Van den Brink 2012) om de 'normaalsituatie' in een bepaald veld te willen begrijpen en te verbeteren – in plaats van het exces, dat vaak bestudeerd wordt in de criminologie.

Welnu, hoe ziet de normaalsituatie voor deze branche eruit? Door een Q-onderzoek identificeren wij in dit onderzoek drie groepen (of: typen) verhuurmakelaars. Q-onderzoek is uitermate geschikt om in een bepaalde groep verschillende mentaliteiten te identificeren (De Graaf and Van Exel 2008; Van Exel and De Graaf 2005). Wij hebben dit onderzoek kunnen afnemen bij 24 respondenten. Ter voorbereiding daarop deden wij een vooronderzoek onder 10 verhuurmakelaars en 6 experts. Dat zijn geen aantallen waarmee wij tot conclusies kunnen komen die voor de hele regio Rotterdam representatief zijn, maar het is wel genoeg om verschillende groepen bonafide verhuurmakelaars te onderscheiden. Dit onderzoek zegt daarmee: als je in deze regio een verhuurmakelaar bent met min of meer goede bedoelingen, dan val je in één van deze drie groepen.

- A. Een integere beroepsgroep die naïef is over de omvang van pandmisbruik.
- B. Een realistisch integere beroepsgroep, die meer gereedschap wil tegen pandmisbruik.
- C. Een ondernemende en moreel gezien nonchalante beroepsgroep.

Een normatieve interpretatie van de onderzoeksresultaten ligt voor de hand. Deze doen wij in het slothoofdstuk 3 in haar geheel uit de doeken. Hier wijzen wij alleen kort op de noodzaak tot verdere samenwerking tussen overheid en beroepsgroep. Uit de gesprekken

met experts van de politie blijkt dat de overheid (RIEC, gemeente) vooral vindt dat de beroepsgroep *zelf* moet professionaliseren, maar de vraag is of de beroepsgroep daar professioneel genoeg voor is georganiseerd. Hier ligt zowel een leerpunt voor brancheverenigingen die actiever kunnen helpen tegen pandmisbruik als voor de politie, die meer *presentie* kan en moet nastreven in de gebieden met veel risico op pandmisbruik. Wij denken in dit verband bijvoorbeeld aan wat in Rotterdam al eerder gebeurde onder de noemer van ‘bewustwordingsgesprekken’ waarmee de politie ondermijningsgevoelige gebieden en pandeigenaren bezocht om bij tijds signalen op te vangen. De verhuurmakelaardij zou ook betrokken moeten worden in een dergelijke offline aanwezigheidsstrategie van de politie.

Een ander voorbeeld van een verbeterpunt voor de branche en MOTUS betreft de kennis van bestaande instrumenten om potentiële klanten te screenen. In de branche is behoorlijk wat onduidelijkheid over wat wel en niet mag. Als onderzoekers hebben we ons enigszins verbaasd over deze onduidelijkheid aangezien er toch best wat online te vinden is. De les is duidelijk: de beroepsgroep moet beter haar best doen om tot professionele zelfkennis te komen – ‘normatief professionaliseren’ (vgl. Kunneman 2019) – over wat wel en niet mag bij de screening van klanten. Hier ligt een taak voor de brancheorganisaties. Politie en gemeenten kunnen op hun beurt ook meer doen om de beroepsgroep te informeren en te ondersteunen.

Een en ander zou moeten leiden tot een meer professionele invulling van het beroep van verhuurmakelaar waar het gaat om het voorkomen van pandmisbruik. Wij denken dat meer protocollen en wet- en regelgeving *niet* per se helpen. De kunst is vooral om de ‘kritische mens’ in de beroepsgroep te activeren. De hamvraag luidt eigenlijk: Hoe kunnen we er voor zorgen dat de verhuurmakelaar beter nadenkt en doorvraagt bij intakegesprekken met potentiële huurders en niet werkt vanuit ingesleten gewoontes en klakkeloos vaart op aangeleverde informatie? Op dit punt ligt een professionaliseringstaak voor de beroepsgroep zelf en ook voor de brancheverenigingen en de betrokken overheidsinstanties.

Wij signaleren in dit onderzoek draagvlak voor een verdere professionalisatie bij de beoefenaars van de verhuurmakelaardij. Niet alleen omdat zij dat graag willen maar ook omdat pandmisbruik hun business enorme schade kan berokkenen. Dat laat onverlet dat de overheid ook niet moet doen alsof de problemen alleen in deze sector voorkomen. Zij moet onderkennen dat het probleem van ondermijning nauw verweven is met drugscriminaliteit en om een bredere aanpak vraagt (vgl. Nelen et al. 2023; Boutellier 2022). Wat dat betreft is het goed dat MOTUS niet louter inzet op vastgoed en een bredere focus nastreeft in bestrijding van drugscriminaliteit. Een stap in de goede richting.

1. Ondernijning, vastgoed en verhuurmakelaardij

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: hoe ziet de beroepsmoraal van verhuurmakelaars in de regio Rotterdam eruit en hoe kan deze beroepsmoraal worden versterkt om daarmee vastgoedcriminaliteit te helpen voorkomen? In dit hoofdstuk wordt kort besproken wat het belang is van panden in criminele bedrijfsprocessen en welk inzicht bestaand onderzoek daarover biedt. We presenteren in dit hoofdstuk ook een theoretisch kader van professioneel denken over werk in de verhuurmakelaardij. Tot slot staan we kort stil bij best practices uit de autoverhuurbranche, een sector die al ver gevorderd is de aanpak van crimineel misbruik.

1.1 Crimineel pandgebruik voor drugs

Vastgoed vormt een cruciale schakel bij veel criminele processen, in het bijzonder bij wat onder de noemer 'georganiseerde ondernijnnende criminaliteit' valt. Daaronder verstaan we schadelijke lokale effecten van georganiseerde criminaliteit, en de hieraan gekoppelde wisselwerking tussen onder- en bovenwereld (Te Pest et al. 2012, p.15). De Monitor Georganiseerde Criminaliteit (vgl. Kruisbergen et al. 2012, p.33 e.v.) onderscheidt vier gradaties waarin actoren de onderwereld kunnen faciliteren:

- 1) Onwetendheid: naar eer en geweten handelende persoon of onderneming, die een standaarddienst levert en geen aanleiding ziet om argwaan te krijgen bij een bepaalde opdracht.
- 2) Geen vragen stellen: signalen die vragen zouden moeten oproepen, worden niet gesteld. Dit kan bijvoorbeeld samenhangen met nonchalance, of het niet willen verstoren van de samenwerking met een klant.
- 3) Doelbewust meewerken: de dienstverlening doet vermoeden dat doelbewust is meegewerkt aan het faciliteren van criminaliteit. Te denken valt aan dienstverleners die zich onder de juiste omstandigheden laten verleiden een oogje dicht te knijpen.
- 4) Professionele facilitators: de onderneming of ondernemer is primair bezig een crimineel cliëntèle te faciliteren, bijvoorbeeld in de zoektocht naar vastgoed.

Het Q-onderzoek dat gepresenteerd wordt in hoofdstuk 3 bevestigt deze typologie waarin de goedwillende verhuurmakelaar uit onwetendheid en onkunde onvoldoende scherp is op crimineel pandmisbruik. Wel komen door het Q-onderzoek andere accenten boven water, onder andere over de verwachting die de branche van de overheid heeft (zie hoofdstuk 2.4 e.v.).

De vastgoedsector vormt een belangrijke functie in ondermijning:

“Sommige sectoren hebben een grotere kans om direct dan wel indirect betrokken te raken bij georganiseerde ondermijnende criminaliteit. Zo kent de vastgoedsector een verhoogde vatbaarheid voor criminele of illegale activiteiten. Hennep en synthetische drugs moeten op een locatie geproduceerd en opgeslagen worden: er is dus veel criminele vraag naar ruimte. Tegelijkertijd is er ook een aanbod, vastgoedpartijen hebben locaties en hebben een bedrijfsvoering die moet draaien: zij hebben een belang bij het beschikbaar stellen van hun ruimte. En de sector is zodanig opgebouwd dat criminele activiteiten relatief eenvoudig in te voegen zijn, met een lage kans op snelle detectie.” (Steen et al. 2016, p. 30)

Onderzoek laat zien dat voor de meeste vormen van georganiseerde criminaliteit (tijdelijke) locaties nodig zijn, zoals bijvoorbeeld bij hennepsteelt (Spapens et al. 2007; Olsthoorn 2021) en illegale prostitutie, arbeidsuitbuiting, wapenhandel en witwasconstructies (Ferwerda and Rijnink 2020; Ferwerda et al. 2007; Kruize et al. 2020). Kruize et al. (2020, p.95) schatten in hun onderzoek (in opdracht van het kenniscentrum WODC van het Ministerie van Justitie en Veiligheid) dat 50.000 panden incidenteel of zelfs permanent worden gebruikt voor ondermijnende criminaliteit. Dat onderzoek richtte zich naast Nederland op België, Italië, Tsjechië en Zweden.

Kruize et al. (2020, p.43) onderscheiden zes functies die vastgoed kan vervullen in het criminele bedrijfsproces:

1. produceren van illegale goederen
2. handelen in illegale goederen
3. aanbieden van illegale diensten
4. aanbieden van legale diensten (met witwasoogmerk)
5. opslaan van illegale goederen
6. (zich ver)schuilen voor opsporingsautoriteiten

Deze zes vormen van pandmisbruik vallen volgens het schema van Ferwerda et al. (2007, p.6 e.v.) in de categorie ‘exploitatie’ van panden. Er bestaat ook nog ‘speculatie’ met die panden. Daarbij ligt de nadruk op handel in vastgoed, met verschijningsvormen als belastingontduiking, fraude met identiteitsdocumenten, taxatierapporten, inkomensgegevens en hypotheekfraude (Ferwerda et al. 2007, p. 88).

Crimineel misbruik komt meer voor in woningen dan in bedrijfspanden. In bedrijfspanden komen naar verhouding evenwel grotere vormen van misbruik voor, bijvoorbeeld een dekmantelbedrijf om crimineel geld wit te wassen, of voor de productie van drugs. Een [citaat](#) ter illustratie van een situatie in Rotterdam:

“[Bij] een grote operatie tegen drugshandelproductie en -handel in meerdere provincies, hebben de opsporingsdiensten vanmorgen een amfetamine-

laboratorium in de Spaanse Polder opgerold. In het bedrijfspand, op Rotterdams grondgebied, bij de Keenstraat, werd een grondstof voor de productie van amfetamine gemaakt (Schiedam24.nl, 4 april 2016)."

Zakelijke panden zijn interessant voor criminelen vanwege de relatieve anonimiteit van een bedrijventerrein, of gunstige ligging met goede uitvalswegen naar het buitenland. De focus van het onderhavige onderzoek ligt dan ook op de zakelijke verhuurmarkt.

Wat betreft de eerder genoemde zes categorieën van exploitatie, valt op dat de meerderheid van de misbruikte panden (56%) gebruikt wordt voor illegale goederenproductie (1), 26% handel en opslag van illegale goederen (2), 12% illegale diensten (3) en 6% ogenschijnlijk legale diensten (4). Bij de productie van illegale goederen moet men vooral aan wiet denken (bij 60% woningen, 50% bij de bedrijfsruimten) (Kruize et al. 2020, p.144). De grote rol van hennepteelt in de door makelaars bemiddelde verhuur van panden komt ook terug in ander onderzoek. Ferwerda and Rijnink (2020, p.22) stellen (op basis van een niet openbaar onderzoek van de politieacademie) naar 904 opgerolde kwekerijen, waarvan zij er 100 nader bekeken, dat bij maar liefst 35 verhuursituaties, oftewel in een-derde van de gevallen, een verhuurmakelaar betrokken was.

Deze cijfers illustreren dat crimineel pandmisbruik niet op zich zelf staat maar een integraal onderdeel vormt van de Nederlandse drugswereld. De problemen in de bonafide verhuurmakelaardij ontstaan binnen een groter wettelijk kader – het ambigue Nederlandse gedoogbeleid, waar Boutellier (2022) terecht aandacht voor vraagt – met daarin een bedenkelijk vrije rol voor drugsproductie. Een voorbeeld van de beleidsambigüiteit is dat xtc verboden is maar op houseparty's wel voor gebruikers kan worden gecontroleerd op schadelijke stoffen door medisch experts. Dit is een beleidsachtergrond waar rekening mee moet worden gehouden bij de toekomstige hulp aan de verhuurmakelaardij. Want de bonafide verhuurmakelaardij heeft grotendeels te kampen met criminaliteit die zij faciliteert maar waarvan de oorzaken evident elders liggen en die in het huidige beleid onvoldoende worden getackeld. Hoewel er evaluaties van het gehele Nederlandse drugsbeleid verschijnen (Nelen et al. 2023; Laar and van Ooyen-Houben 2009), zou er meer aandacht moeten komen voor de ambigue uitwerking daarvan op de maatschappij en haar instituties.

1.2 Verhuurmakelaar: een vrij beroep met verantwoordelijkheid

Om een huurder te vinden voor een pand nemen pandeigenaren vaak een verhuurmakelaar (of: verhuurbemiddelaar)¹ in dienst om te bemiddelen. Eigenaren zijn dit niet verplicht, maar het biedt wel voordelen. Een verhuurmakelaar ondersteunt o.a. bij het bepalen van een reële huurprijs, het in de markt zetten van een pand, het toetsen van geschiktheid van de kandidaat-huurder en het opstellen van een huurovereenkomst (NVM 2021). In de praktijk betekent deze 'ondersteuning' het verregaand uit handen nemen van deze taken voor de pandeigenaar. De screening op mogelijk pandmisbruik van de nieuwe huurder valt zonder twijfel onder hun service.

Het beroep makelaar is in het kader van de liberalisering van de woningmarkt sinds 2001 niet langer beschermd. Dit houdt in dat iedereen dit beroep mag uitoefenen en de bijbehorende diensten kan aanbieden. In de aanloop naar deze historische wetwijziging waarschuwde de branchevereniging NVM al voor mogelijke nadelen voor de kwaliteit van dienstverlening (Trouw 1998, 16-4). Meerdere respondenten in het Q-onderzoek (hoofdstuk 2) geven aan dat crimineel misbruik door deze beroepsvrijstelling aanzienlijk groter is geworden.

De verhuurmakelaar speelt (potentieel) een belangrijke rol in de bestrijding van crimineel misbruik van panden; hij of zij heeft zelfs een zorg- én onderzoeksplicht. Met name de toetsing van de geschiktheid van de kandidaat-huurder en de contractuele fase van een transactie zijn van belang. De beroepsgroep wordt wettelijk gesteund (wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme (Wwft)) om deze *poortwachterfunctie* te vervullen en zo vastgoedcriminaliteit te voorkomen (Hoogenboom 2021). Daarnaast zijn er privaatrechtelijke bepalingen die wijzen op de verantwoordelijkheid van de beroepsgroep. Een voorbeeld hiervan gaf het Gerechtshof Leeuwarden. Dit hof stelt dat een verhuurmakelaar ook "buitencontractuele zorgvuldigheidsnormen in acht dient te nemen" in de uitvoering van zijn werkzaamheden (Hof Arnhem-Leeuwarden 2016, zie: 5.10). De verhuurmakelaar dient hiermee niet alleen het belang van de maatschappij maar ook dat van de verhuurder. Misbruik kan grote nadelige gevolgen hebben voor de pandeigenaren zoals bestuursrechtelijke sluitingen en niet-verhaalbare schade bij ontmanteling van bijvoorbeeld een hennepkwekerij (Ferwerda and Rijnink 2020).

Concreet moet de verhuurmakelaar bijvoorbeeld katvangers onderscheppen. Katvangers zijn personen op wier naam het huurcontact komt te staan, waardoor er geen *paper trail* naar de daadwerkelijke misbruiker van het pand ontstaat. Om het huurcontract niet naar hen herleidbaar te maken, wordt door criminelen gebruikgemaakt van dergelijke

¹ De termen 'verhuurmakelaar' en 'verhuurbemiddelaar' worden in de praktijk (onder andere door onze respondenten) als synoniemen gebruikt voor professionals die tegen vergoeding bemiddelen in de verhuur van panden. Volgens sommige partijen is het wenselijk dat hier onderscheid in wordt gemaakt omdat verhuurmakelaar iets meer status lijkt te hebben dan verhuurbemiddelaar. Dit onderzoek benadrukt het belang van de verdere professionalisatie van de beroepsgroep en gebruikt precies daarom ook de term verhuurmakelaar.

katvangers. TNO heeft recentelijk nog onderzoek gedaan naar kenmerken van katvangers in sociale huurwoningen. Meestal blijken katvangers kwetsbare personen te zijn die tegen een relatief lage vergoeding het volledige risico voor crimineel pandmisbruik op zich nemen en hun woning kwijtraken zodra het pandmisbruik wordt ontdekt (Stam and Karsendorp 2022). Dergelijke onderzoeksuitkomsten verdienen meer ruchtbaarheid om zo ook verhuurmakelaars beter te bereiken. Denk bijvoorbeeld aan de flyer '[Kwetsbare huurders herkennen en crimineel pandgebruik voorkomen](#)' die MOTUS maakte.

Er is reeds enige aandacht voor de ingewikkelde professionele uitdagingen van de verhuurmakelaardij. De Belastingdienst (2022) heeft voor verhuurmakelaars en aanverwante beroepsgroepen een leidraad ontwikkeld, die bovendien periodiek wordt bijgewerkt. Deze beschrijft bijvoorbeeld de meldplicht bij ongebruikelijke en verdachte transacties bij de Financial Intelligence Unit Nederland. Een terecht kritiekpunt vanuit de branche (vgl. Hoogenboom 2021) op deze regeling is dat een ondergrens van €10.000 huur per maand wordt aangehouden om binnen de reikwijdte van de Wwft te vallen. Het overgrote deel van de huurtransacties valt echter onder deze grens. De gemiddelde prijs voor een 'kale' huurwoning bedroeg volgens een analyse van de NVM en Vastgoed Management Nederland in het derde kwartaal van 2022 zo'n €1.255 (gemiddeld €1.302,- voor een woonhuis en €1.239,- voor een appartement) (NVM 2022). Het 'criminele bedrijfsmodel' is afhankelijk van dergelijke *relatief kleine locaties*, want die bieden voldoende ruimte voor een forse hennepkwekerij of drugslab. Criminelen hebben legio mogelijkheden onder de grens van €10.000,- huur per maand, ook voor bedrijfspanden. Voor een snel beeld: Op Funda Business komen in deze categorie begin januari 2023 maar liefst 2.024 panden naar voren. Eigenlijk moet de wet worden aangepast om ook misbruik van deze panden te ondervangen.

1.3 Snelle informatie over screening huurders

Diverse instituten en wetenschappers hebben op een rijtje gezet wat de mogelijkheden van de verhuurmakelaar zijn om een potentiële klant te screenen. Onder de respondenten voor dit Q-onderzoek (zie vooral hoofdstuk 2.7) bleek veel onduidelijkheid over deze mogelijkheden. Voor een beeld geven wij hier een aantal verwijzingen.

- Gestandaardiseerde huurovereenkomsten, met daarin bepalingen die helpen malafide huurders te weren: <https://pvo-brabant-zeeland.nl/gestandaardiseerde-huurovereenkomst/>
- Kennisdeling voor pandeigenaren en verhuurmakelaars: <https://www.politie.nl/binaries/content/assets/politie/onderwerpen/vastgoedfraude/brochure-veilig-uw-pand-verhuren.pdf>
- Screeningsmogelijkheden bedrijfsruimten:

<https://hetccv.nl/onderwerpen/vastgoedcriminaliteit/screeningsmogelijkheden/kantoor-/winkelruimte/>

- Screeningsmogelijkheden woonruimte:

<https://hetccv.nl/onderwerpen/vastgoedcriminaliteit/screeningsmogelijkheden/verhuur-woonruimte/>

Bovenstaande verwijzingen zijn interessant voor de vastgoedbranche (inclusief de makelaars). Er is ook een gereedschapskist te vinden voor gemeentes op de [LinkedIn](#) van Taskforce RIEC-Zeeland-Brabant.

Onderzoek van Kruize et al. (2022, p.111) laat ook zien dat sommige verhuurmakelaars appgroepen hebben om informatie uit te wisselen over malafide pandgebruikers. Dat zijn geen openbare kanalen, maar ze bestaan wel en zijn via-via ook vindbaar voor makelaars. Ook daar kunnen zij dus hun voordeel mee doen.

1.4 Tijd voor een professioneel reveil

In dit onderzoek richten wij ons op de mentaliteit of de beroepsmoraal van verhuurmakelaars. Deze kwestie interesseert ons omdat de beroepsgroep een mogelijke schakel vormt in het voorkomen van crimineel pandmisbruik. Tegelijkertijd achten wij het belangrijk te onderstrepen dat de discussie over beroepsmoraal momenteel breder speelt onder de noemers van 'professionaliteit' en 'goed werk'. Deze discussie is afgelopen decennia opgang gekomen – in Nederland onder aanvoering van de [Stichting Beroepseer](#) – als tegenhanger van de economische benadering van werk. Veel economen beschouwen mensen als calculerende wezens die op hun werk door voor- en nadelen worden gemotiveerd. Hun benadering doet echter geen recht aan de intrinsieke motivatie van veel mensen om hun werk goed te doen (Van den Brink 2012, p.494). En dat gebeurt wel in de meer sociologische of ethische benadering van arbeid (vgl. Sennett 2008) die in deze paragraaf centraal staat.

Sinds enige tijd vindt er in Nederland een behoorlijke herwaardering voor professionaliteit plaats onder mensen in de (semi)publieke sector (Jansen et al. 2009). Daarbij wordt ook het klassieke idee van professionaliteit opgerekt. Waar men vroeger vooral artsen, advocaten en notarissen als professionals zag (Freidson 2001), rekenen we tegenwoordig politieagenten, leraren en verpleegkundigen ook tot deze groep. Uitvoerders van deze beroepen zien zich zelf niet simpelweg meer als medewerkers van overheidsdiensten, als ambtenaren, maar als zelfstandige beroepsgroepen die ook een eigen opvatting van werk hebben, los van de verwachtingen van de overheid die hen betaalt. Enerzijds is daarmee de opvatting van professionaliteit verruimd. Er bestaan nu grote verschillen van opleidingsniveau en organisatiegraad tussen professionals. Anderzijds betreft de breed gedeelde begripsverruiming een impuls voor het zelfbewustzijn en de ambitie van beroepsgroepen. "Dat betekent ook dat zij aanspreekbaar zijn op het

streven naar voortdurende kwaliteitsverbetering van hun dienstverlening (Jansen et al. 2009, p. 377).” Professionals moeten daarvoor wel hun best doen. Hun gezag is echter niet vanzelfsprekend en de werkpraktijken zijn complexer geworden door bijvoorbeeld de toename van administratie. Dat geeft de nodige spanningen die ook verklaren waarom er veel stress bestaat onder professionals (vgl. Jansen et al. 2009).

Ook in het domein van de vrije markt zien we een toename van professionalisering en ook daar volstaat een strikt economische benadering van arbeid dus niet langer (vgl. Lips-Wiersma et al. 2016). Waar bijvoorbeeld financieel specialisten bij banken lange tijd vooral opereerden volgens de logica van concurrentie en winst, wordt mede door de financiële crisis van 2008 en de wetgeving die daarop volgde een nieuw beroepsethos van verantwoordelijkheid gestimuleerd in deze beroepsgroep. Denk aan de sterk gegroeide afdelingen compliance waar banken toetsen of de transacties die bank en klant aangaan door de beugel kunnen. Dit *professionele reveil – top down* gestimuleerd met regelgeving – vormt een logische reactie op het decennialange neoliberale denken in de vrijemarkteconomie die daardoor in allerlei opzichten op haar eigen grenzen is gestoten: economisch, ecologisch, menselijk, institutioneel, enzovoort. Tegelijkertijd is de hernieuwde professionalisering niet helemaal innovatief maar past zij bij een oude Europees-Rijnlandse traditie die teruggaat op de gilden (Verbrugge et al. 2018) en die behoort tot de oerlagen van onze economie, die in verschillende latere perioden ook verschillend gewaardeerd werd (vgl. Sennett 2008).

Met het voorbeeld van de recente ‘normatieve professionalisatie’ (Kunneman 2019) van bankieren zijn we dichtbij de woningmarkt want de hypotheekmarkt is voor banken belangrijk en daarmee staan we meteen op de drempel van de verhuurmakelaardij. Zoals gezegd is de verhuurmakelaardij als sector in 2001 geliberaliseerd en bestaat er niet langer een formele toegangseis om als makelaar actief te zijn. Dat wil zeggen dat de verhuurmakelaardij toen is ‘gedeprofessionaliseerd’. Inmiddels is er dus een trend van re-professionalisering gaande in heel wat sectoren en zou het op zich logisch zijn wanneer deze ontwikkeling ook in de verhuurmakelaardij plaatsvindt. Enerzijds is de verhuurmakelaardij dus een vrij beroep. Anderzijds is zij vermoedelijk niet zomaar georganiseerd als een bedrijfsactiviteit waarin klussen worden geklaard maar werkt men ook vanuit een bepaald *beroepsethos*. Misschien is dit beroepsethos niet meer dan een kernachtig en continu streven naar kwaliteitsverbetering. Mogelijk is er meer aan de hand en bestaat er daarnaast een idee van de maatschappelijke verantwoordelijkheid voor het leveren van goed werk. Het Q-onderzoek in hoofdstuk 3 laat zien dat hier drie verschillende smaken te onderscheiden zijn binnen de beroepsgroep.

Terug naar professionaliteit in de theorie voor nu. Het zogenaamde Good Work Project van Gardner et al. (2001) evenals Stichting Beroepseer (Jansen et al. 2009) onderscheiden drie kernaspecten van 'goed werk':

1. Goed werk focust op excellente technische beheersing van het werk,
2. is betekenisvol voor degene die het doet,
3. en wordt ethisch verantwoord uitgevoerd.

Een sterk beroepsethos – zoals bijvoorbeeld dat van leraren of journalisten (Gardner et al. 2001) – verenigt alle drie deze kenmerken. In veel beroepen staan vakmanschap, betekenisvol werk en ethische verantwoordelijkheid echter onder druk en zijn ze moeilijk na te streven (zie: Jansen et al. 2009). Professionals moeten zelf hun best doen om hun professionele ethos hoog te houden, bijvoorbeeld door zich te organiseren en een normstelling te handhaven.

De organisatiegraad onder artsen en advocaten is bijvoorbeeld hoog; deze beroepen kan men niet uitoefenen zonder de juiste studie en institutionele erkenning. De organisatiegraad van verhuurmakelaars is daarmee vergeleken zeer laag. We zien ook dat de regeldruk voor verhuurmakelaars anders is dan bij meer klassieke professies als verpleegkundigen, die een veel steviger kwaliteitsbewaking hebben. De vraag is hoe een beroepsgroep als die van de verhuurmakelaars zich hieraan kan spiegelen en normatief kan professionaliseren, dat wil zeggen in kan zetten op vakinhoudelijke, persoonlijke en ethische normverhoging (Kunneman 2019; Gardner et al. 2001; Jansen et al. 2009). Dit zal deels een kwestie zijn die zich in de geslotenheid van de beroepsgroep afspeelt en deels ook een kwestie van publieke beraadslaging van overheden en wetenschap. Dit onderzoeksrapport beoogt deze beraadslaging een impuls te geven.

Het is een valkuil om in dit verband meteen te grijpen naar targets en streefgetallen. Men kan de professionele habitus beter vergroten en versterken door middel van dialoog. Heel concreet: de hamvraag voor de beroepsgroep is eigenlijk hoe de individuele verhuurmakelaar gestimuleerd kan worden kritisch door te vragen bij potentiële huurders. 'De kritische mens' moet het werkproces in. Bureaucratie moet worden vermeden en tegelijkertijd moet de beroepsgroep beter leren screenen of een situatie wel klopt. Dat begint al met het checken of een identiteitsbewijs wel is van degene die je als makelaar tegenover je hebt. Zo simpel kan het zijn.

Mede geïnspireerd door bovenstaande theoretische kennis over beroepen als professionals zoeken wij met Q-onderzoek (hoofdstuk 2) naar de verschillende opvattingen van goed werk onder verhuurmakelaars. Na de bespreking van de resultaten zullen we ook weer een terugkoppeling maken naar bovenstaande theoretische kennis rondom professionalisering. Nu maken we eerst een korte uitstap naar de autobranche.

1.5 Best practices van de autoverhuurbranche

In deze paragraaf kijken we kort naar de lessen uit de autoverhuur voor de verhuurmakelaardij. De problemen veroorzaakt door criminelen in deze branches zijn vergelijkbaar: er wordt onzorgvuldig met eigendommen omgegaan en door de inzet van katvangers is de schade niet altijd te verhalen. Bureau Beke (Van Leiden 2019) deed onderzoek naar de aard en omvang van misbruik van huurauto's voor criminele activiteiten, bijvoorbeeld voor het transporteren van drugs, wapens en geld. Autoverhuurders zijn veel verder in de preventieve aanpak van criminaliteit dan verhuurmakelaars dus het is interessant hun *best practices* te bekijken, dat wat in de praktijk de beste resultaten oplevert. We doen dit hier op hoofdlijnen.

Vergunningen

In sommige gemeenten experimenteert men met vergunningen om de strijd tegen malafide autoverhuurders tegen te gaan. Dit werkt volgens onderzoek van Bureau Beke goed, al betekent het wel dat veel verhuurders verhuizen naar andere locaties en gemeentes – het waterbed-effect (Van Leiden 2019, p. 57). Voor de vastgoedmarkt is momenteel de wet goed verhuurderschap in ontwikkeling (zie [hier](#) meer informatie) die gemeentes de bevoegdheid geeft een algemene verhuurdervergunning in te stellen. Hier valt veel van te verwachten.

Voorlichtingen en trainingen

Er zijn (o.a. via Bovag) trainingen voor ondernemers om verdachte signalen te herkennen. Een voorbeeld van meer bewustwording die volgde op dergelijke trainingen is de beperking van acceptatie van contante betalingen in de Spaanse Polder in Rotterdam en het stellen van extra vragen bij opmerkelijke verzoeken. Dat zijn beslissingen die autoverhuurders hebben genomen naar aanleiding van gesprekken met de gemeentes Rotterdam en Schiedam over criminaliteit op dit bedrijventerrein. Daarover is vervolgens door Bovag ook een interessante campagne gemaakt om anderen te inspireren (via YouTube [hier](#) te bekijken).

Bewustwordingsgesprekken

Op kwetsbare locaties wordt geëxperimenteerd met de aanpak van bewustwordingsgesprekken waarbij de Politie naar aanleiding van een melding van verdacht gebruik van huurauto's op bezoek gaat voor een spreekwoordelijk kopje koffie. Onderzoek van Avans Hogeschool laat zien dat dergelijke bezoeken door bijvoorbeeld wijkagenten of 'ondermijningsboa's' het bewustzijn van de problematiek vergroten (Taskforce-RIEC-Brabant-Zeeland 2022, p.24). Deze aanpak helpt bovendien om de informatie-uitwisseling op gang te houden tussen overheid en ondernemers, bijvoorbeeld

over wat nu en wel niet mag volgens de privacywetgeving of actuele inzichten over de buurt. Deze aanpak verdient ook een hernieuwde verkenning in de vastgoedwereld.

Centraal waarschuwingssysteem

Er is een waarschuwingssysteem genaamd Elena is op de markt gekomen waarin meldingen van strafbare feiten of onrechtmatige gedragingen van een huurder of proefritmaker worden geregistreerd. Met Elena kunnen autoverhuurders – tegen betaling – snel tot een betere objectieve beoordeling komen van een potentiële klant (Van Leiden 2019, p. 54). Een dergelijk systeem kan handig zijn maar ook een black-box worden ('computer says no'). Mede daarom moeten de verwachtingen voor registratiesystemen worden getemperd, zoals ook in het rapport *Foute huurders: Over de mogelijkheden en meerwaarde van informatiedeling rond crimineel pandmisbruik*:

“Wij schatten in dat een systeem van onderlinge informatiedeling door verhuurders uiteindelijk slechts een beperkte meerwaarde zal blijken te hebben bij het tegengaan van ondermijnende criminaliteit. Het is namelijk aannemelijk dat criminele personen c.q. groepen de nadelige gevolgen van deze lijst vrij eenvoudig zullen weten te neutraliseren. Daarbij komt dat wij wel enige zorg hebben over de mogelijk negatieve neveneffecten van een dergelijk systeem. Zo zal immers lang niet elke huurder die zich een keer heeft ingelaten met ondermijnende criminaliteit (of daartoe is gedwongen) zich hieraan opnieuw schuldig maken. Een exercitie met politiegegevens rond drugsdelicten binnen onroerend goed objecten leert dat het naar schatting gaat om hooguit 10 procent van de 'foute huurders' die zich opnieuw schuldig zullen maken aan een poging tot huur ten bate van misbruik. Voor iedereen die op de 'foute huurders'-lijst terecht is gekomen, zal het echter aanmerkelijk lastiger worden om nog een woonruimte in de huursector te vinden. Hierbij moet worden opgemerkt dat een registratiesysteem niet tot uitsluiting van een eerste levensbehoefte, namelijk onderdak, mag leiden (Kruize et al. 2022, p.III).”

De vraag is dus of de meerwaarde van een registratiesysteem wel opweegt tegen de relatief grote morele nadelen. Een evaluatie van Elena over enkele jaren zou in ieder geval meer zekerheid kunnen geven over de vooronderstelde meerwaarde.

2. (Q)analyse van de beroepsmoraal verhuurmakelaardij

In dit hoofdstuk bespreken we het empirische (Q-)onderzoek. Eerst volgt in paragraaf 2.1 een stuk over de selectie van respondenten. Paragraaf 2.2 gaat over het doel en de toepassingen van Q-onderzoek. Daarna volgt in paragraaf 2.3 tot en met 2.9 de uitwerking van de concrete onderzoeksresultaten. We bespreken eerst de karakteristieken van de algemene beroepsmoraal (2.3-2.4) en vervolgens benadrukken we drie verschillende subgroepen.

2.1 Selectie van de onderzoeksdoelgroep

Kruize et al. (2020) schatten dat zo'n 80% van het pandmisbruik plaatsvindt in woonruimten en 20% in bedrijfspanden. Die tweede, zakelijke panden zijn evenwel getalsmatig onderbelicht in bestaande onderzoeken (vgl. Kruize et al. 2020; Wester and Rademaker 2022) en vormen daarom juist de focus in dit onderzoek (naar 17 makelaars in bedrijfspanden en 7 makelaars voor woningen). Zoals reeds gezegd ligt de focus van dit onderzoek op de makelaar die verhuurder en eigenaar van deze panden bij elkaar brengt, niet op de eigenaren.

Er bestaat tot op heden geen onderzoek naar de professionele of morele houding van verhuurmakelaars in deze branche. Hoewel er vanuit MOTUS goed contact is met de brancheverenigingen van verhuurmakelaars, zijn daarmee naar schatting slechts 50% van de makelaars in beeld; de rest van de makelaars opereert los van deze verenigingen.

De voor dit onderzoek benaderde onderzoeksgroep is afgebakend tot bij de Kamer van Koophandel (KvK) ingeschreven ondernemingen met de SBI-codes 68.31 (bemiddeling bij handel, huur of verhuur van onroerend goed) en 68.32 (beheer van onroerend goed). In een KvK-overzicht van de regio Rotterdam, komen 5047 ondernemingen naar voren die een of beide SBI-codes voeren, waarvan meer dan 2700 binnen de stad Rotterdam. Er is voor dit onderzoek actief ingezet op het benaderen van ondernemingen met SBI-code 68.31 als hoofdcode. Het onderzoek richt zich op ondernemers in de gehele (RIEC-)regio. Met 29 van hen kwamen wij in contact door gericht te bellen naar zo'n 130 verhuurmakelaars. 5 reageerden op algemene e-mails die wij konden versturen via NVM, VBO en Vastgoedpro onder hun leden.

Voorafgaand aan het Q-onderzoek onder 24 respondenten is er verkennend met 6 experts en 10 makelaars gesproken (in totaal spraken wij dus 34 verhuurmakelaars). Dat er uiteindelijk slechts 24 respondenten aan het Q-onderzoek meewerkten – ondanks herhaaldelijk verzoek en veel telefoontjes en mails – is een tegenvaller maar genoeg voor een Q-onderzoek (Jedeloo and Staa 2009; Van Exel and De Graaf 2005), ook wanneer we

bedenken dat we al 10 andere verhuurmakelaars spraken voorafgaand aan het Q-onderzoek. Geen tijd, zin of interesse in het onderwerp vormden de hoofdredenen voor de matige participatie in het Q-onderzoek. De 24 participerende respondenten wisten wij te bereiken per mail en per telefoon. De meesten (17 respondenten) bezochten wij vervolgens om hen op hun werkplek te begeleiden bij het opstarten van het Q-onderzoek, wat op zich niet strikt noodzakelijk is maar wel helpt om enthousiasme voor participatie te vergroten.

De data uit het Q-onderzoek is rijk genoeg om conclusies over de verhuurmakelaardij in de regio Rotterdam goed en concreet te kunnen onderbouwen. De terughoudendheid van de beroepsgroep wijst evenwel op hun beperkte interesse om te helpen op te treden tegen crimineel pandgebruik. Misschien speelt er ook angst en houdt men het onderwerp liever op afstand. Dat terwijl bij het onderzoek uitdrukkelijk is vermeld dat er wordt samengewerkt met MOTUS en daarmee ook het publieke belang van dit onderzoek duidelijk zal zijn geweest.

2.2 Hoe werkt Q-onderzoek?

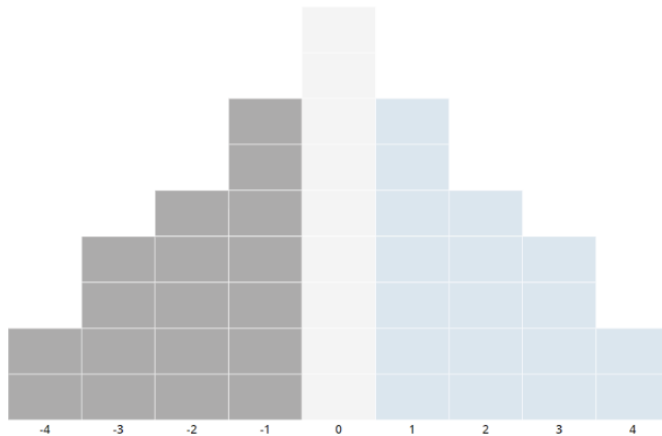
Q-onderzoek helpt om de voornaamste meningen of houdingen ten opzichte van een bepaald onderwerp in kaart te brengen (zie voor inleidingen in deze methode: Van Exel and De Graaf 2005; Jedeloo and Staa 2009).

Q werd geïntroduceerd door Stephenson (1935). Naast de R-methode identificeerde hij de Q-methode, die in feite een omkering van de conventionele factoranalyse betekende: "Whereas previously a large number of people were given a small number of tests, now we give a small number of people a large number of test items (Stephenson 1935)." Bij Q gaat het niet om het aantal deelnemers, maar om de aanwezigheid van verschillende gezichtspunten in een onderzoek (Brown 2002). Als een typische 'small sample' methodologie en een vorm van kwalitatief onderzoek (Stenner and Rogers 2008; Jedeloo and Staa 2009), is het primaire doel van Q niet generaliseerbaarheid naar een bredere populatie, maar *inhoudelijke generaliseerbaarheid*, in dit geval in het begrijpen welke soorten beroepsmoralen er bestaan onder verhuurmakelaars. Waar puur kwalitatief onderzoek problemen heeft met generalisaties, biedt Q de mogelijkheid om clusters van standpunten binnen een bepaalde populatie te generaliseren, clusters van subjectiviteit die 'operant' zijn. (Voor een ander ethisch onderzoek met gebruik van Q en een toelichting op deze methode, zie bijvoorbeeld Van Baardewijk and De Graaf (2021).)

Dit onderzoek richt zich op opvattingen van goed werk, oftewel de beroepsmoraal onder verhuurmakelaars. Daartoe zijn op basis van voorgesprekken met makelaars en experts 45 stellingen geformuleerd (de zogenaamde Q-set; zie bijlage) die andere respondenten vervolgens sorteerden in de vorm van een piramide – van 'volledig eens' tot 'volledig oneens' (zie Figuur 1). Het idee achter de Q-set is dat daarin alle relevante opvattingen over de beroepsmoraal van verhuurmakelaars voorkomen. De stellingen zijn

mede daarom soms ook scherp geformuleerd om de respondent echt uit te dagen tot instemming of afwijzing.

Figuur 1: voorbeeld van een lege Q-tabel met plaats voor 45 stellingen.



De respondenten is gevraagd om een toelichting te geven bij de vier stellingen waarmee zij het zeer mee eens (4) of zeer mee oneens (-4) waren. Die toelichtingen zijn schuingedrukt gebruikt in paragraaf 3 om drie geïdentificeerde factoren nader te illustreren. De 24 respondenten hebben dit allemaal digitaal gedaan, veelal in aanwezigheid van de onderzoekers.

Het Q-onderzoek is uitgevoerd met [Q Method Software](#) en gebruikt Spearman correlatiemethode. Spearman wordt gebruikt wanneer het verschil in waarden (eens+4 tot oneens -4) niet exact te duiden is maar wel oploopt. Met een *principal component analysis* en een rotatie via varimax zijn de drie groepen geïdentificeerd. Dit zijn methodologische keuzes binnen de Q-methode die logisch zijn bij verkennend empirisch onderzoek (Watts and Stenner 2005). De statistische verwantschap tussen de groepen A en B is trouwens groot, iets wat wijst op overlap tussen de groepen, maar wij zien goede inhoudelijke redenen ze te onderscheiden. Dit zal duidelijk worden in hoofdstuk 2.6 en 2.7.

2.3 Beroepsethos verhuurmakelaardij op hoofdlijnen

Wij hebben respondenten gevraagd naar hun zienswijze op de eigen professionaliteit door hen de volgende zin af te laten maken: 'Voor mij is een goede verhuurbemiddelaar...'. Deze vraag is beantwoord aan het einde van het Q-onderzoek waarin veel nadruk ligt op moraliteit. Dat verklaart mede waarom respondenten in hun antwoorden behoorlijk wat nadruk leggen op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Van de 24 respondenten die deelnamen, vulden 19 een volwaardig antwoord in. Wat opvalt, is dat de meeste van hen het bemiddelingswerk goed willen doen in het belang

van de opdrachtgever. Enkele benoemden expliciet dat ze daarbij binnen het kader van wet- en regelgeving willen blijven en ook samenwerking zoeken via een branchevereniging. Een en ander wordt concreet in de citaten hieronder.

'Een goede verhuurbemiddelaar is iemand die het belang van zijn klant voorop stelt en voorkomt dat er een criminele huurder wordt binnengehaald die vanwege zijn activiteiten het belang van de verhuurder schaadt. Belangrijk daarin is dat uiteindelijk het voorkomen van criminele activiteiten in een pand voorop moet staan t.o.v. van het maken van verhuurrendement.'

Een andere respondent sluit zich hierbij aan: *'Een goede verhuurbemiddelaar is iemand die op een eerlijke, open, transparante wijze zijn opdrachtgever adviseert. Ook al is dit voor de bemiddelaar niet altijd het meest winstgevend advies op korte termijn'*. Weer een andere respondent geeft aan dat voor hem een goede verhuurbemiddelaar iemand is die ervoor zorgt dat de opdrachtgever zo min mogelijk omkijken heeft naar het pand. *'Een goede verhuurbemiddelaar is iemand die ervoor zorgt dat het traject van A tot Z volledig geregeld wordt en de verhuurder ontzorgt.'*

Economische succes blijft ondertussen ook belangrijk: *'Voor mij is een goede verhuurbemiddelaar iemand die commercieel goed scoort, maar in het kader van dit onderwerp ook kijkt naar de kwaliteit van de huurder in de breedste zin van het woord'*. Commercieel succes vindt plaats binnen de kaders van wet- en regelgeving: *'Een goede verhuurbemiddelaar is iemand die zich tot het uiterste inspant om een transactie te doen, maar binnen de daarvoor geldende wet- en regelgeving.'* Een andere respondent sluit zich hierbij aan. *'Een goede verhuurbemiddelaar is iemand die voor de langere termijn gaat, die kan en wil meedenken binnen de wetgeving en iemand die de belangen van zowel huurder als verhuurder weegt.'*

Bij 2 antwoorden viel op hoezeer men ook denkt vanuit de beroepsgroep. *'Een goede verhuurbemiddelaar is iemand die bijdraagt aan een betrouwbare branchevereniging'*. De andere respondent sluit zich bij deze beroepsopvatting aan: *'Een goede verhuurbemiddelaar is iemand die bijdraagt aan een goede en evenwichtige verhuurbranche'*. Dit zijn ambities die passen bij een professionele beroepsgroep, maar dit onderzoek laat wel zien dat ze voor veel verhuurmakelaars niet kunnen worden waargemaakt. Veel werken eerder in isolement dan in samenwerking met branchegeenoten, ondanks hun ambitie tot samenwerking. Hiervoor hebben wij niet echt een verklaring. Deels zal het te maken hebben met de perceptie van branchegeenoten als concurrenten, deels ook met een wat matige inzet om daadwerkelijk bij elkaar te komen. Allicht kunnen ook brancheverenigingen meer hun best doen.

2.4 Q: De gedeelde moraal van alle verhuurmakelaars (groep A, B én C)

In deze paragraaf bespreken we enkele typerende algemene kwaliteiten van de moraal van de verhuurmakelaardij, uitgaande van het Q-onderzoek. We presenteren eerst de meest typerende Q-stellingen.

De scores naast de stellingen in Tabel 1 staan voor de door respondenten zelf toegevoegde waarde (-4 tot +4). We zien in Tabel 1 twee typische stellingen (25, 22) waar alle respondenten van zeggen dat ze niet kloppen ('oneens'). Stelling 44 en 33 zijn voor hen juist onbelangrijk (geen sterke -, geen sterke +); wat ook betekenisvol is.

Tabel 1: Zeer karakteristieke stellingen voor groep A, B én C.

Nr.	Stellingen	Groepen →	A	B	C
25	Ik heb wel eens iets door de vingers gezien bij de screening en beoordeling van een huurder.		-3	-3	-2
22	Als verhuurbemiddelaar breng ik alleen partijen bij elkaar, over goed en kwaad moeten ze zelf maar nadenken.		-3	-4	-3
44	Ik heb veel contact met verhuurbemiddelaars van andere kantoren en wij delen ervaringen over pandeigenaren/huurders waar een luchtje aan zit.		0	0	-1
33	Ik ben juridisch gezien niet aansprakelijk bij wangedrag van een huurder, dat is de vastgoedbeheerder.		0	1	0

Hoe kunnen we deze Q-stellingen nu interpreteren? Meteen valt op dat de rol van de verhuurbemiddelaar meer inhoudt dan het bij elkaar brengen van pandeigenaar en huurder (stelling 22). De beroepsgroep heeft geen strikt economisch zelfbeeld ('u vraagt wij draaien') maar ervaart een beroepsmoraal. Zo stelt een respondent dat je een '*morele verplichting*' hebt om een huurder te beoordelen en dus niet zomaar zaken te doen omdat de transactie mogelijk is. Als verhuurbemiddelaar bekleed je hierin een adviserende functie richting de verhuurder:

'Bij een vermoeden van slechte intenties moet je hierover adviseren naar de verhuurder. Dit kan om criminaliteit gaan, maar ook als je twijfels hebt over iemands financiële vermogen om de verbintenis aan te gaan.'

Om de juiste huurder te koppelen aan een pand is het van belang om niets door de vingers te zien bij de screeningsprocedure (stelling 25). Respondenten doen dat dan ook niet snel.

'Als ik weet dat een huurder fout handelt dan heb je een morele verantwoordelijkheid. Ook kun je bijvoorbeeld geen (oude) pandeigenaar van 70 opzadelen met een drugsdealer in zijn pand.'

Toch lijkt er niet veel besef van aansprakelijkheid te zijn bij de verhuurmakelaars mocht er een keer echt iets fout gaan met een huurder. Dan kijkt de makelaar naar de verhuurder (stelling 33).

Samenwerken gebeurt weinig in de beroepsgroep en er blijkt ook een tekort te zijn aan middelen om informatie met elkaar te delen (stelling 44).

'Helaas hebben we weinig contact met collegiale makelaars. Dit komt omdat er ook geen landelijk portaal is waarin makelaars malafide huurders kan melden. Ook weten wij van collega verhuurmakelaars niet altijd aan wie ze een pand verhuren.'

2.5 Q: De gedeelde moraal van de integere verhuurmakelaar (groep A en B)

Binnen het hierboven geschetste beeld kunnen drie factoren (beroepstypen) worden onderscheiden. We bespreken hier eerst de belangrijke karakteristieken die de integere makelaar (groep A) en de bezorgde makelaar (groep B) delen: hun stevige beroepsmoraal. Bij groep C is van een dergelijke moraal nauwelijks sprake (zie paragraaf 2.8).

Verhuurmakelaars die in de A en B vallen, zouden nooit contant geld aannemen van klanten (stelling 31) en liever een potentiële huurder weigeren dan risico te lopen een criminele huurder te accepteren (stelling 8). *'Het geld wordt overgemaakt naar de pandeigenaar. Op het moment dat dit met contant geld gebeurt, verwacht ik dat er een addertje onder het gras zit.'* Respondenten binnen deze twee factoren zijn zich bewust van het feit dat er criminelen rondlopen in de verhuurmakelaardijsector, en zijn daarom extra alert bij de screening. Als zij geen goed gevoel hebben bij een potentiële huurder weigeren ze deze liever: *'Absoluut. Je werkt met een langetermijnvisie, en je moet je vak wel goed doen. Je moet als verhuurbemiddelaar ook zelf nog langer mee in dit vakgebied.'* Een andere respondent sluit zich hierbij aan: *'Bij het accepteren van een criminele huurder heb ik het gedaan, dus we doen alle checks.'* Hieruit blijkt dat het weigeren van een potentiële huurder door respondenten in groep A en B niet moeilijk gevonden wordt (stelling 7). Eén van de respondenten zegt daar het volgende over: *'Zeker in de huidige markt is er snel een nieuwe betere partij gevonden.'*

Dat integer en ethisch handelen belangrijk is voor type verhuurbemiddelaar van Factoren A en B, blijkt daaruit dat een respondent aangeeft stelling 29 een nare stelling te vinden om te beantwoorden. *'De mogelijkheid om extra geld te verdienen door af en toe een oogje dicht te knijpen bestaat wellicht wel, maar ik wil absoluut niet in die positie gebracht worden.'* Dezelfde respondent geeft aan de screening zo goed en serieus

mogelijk uit te voeren, omdat integer handelen voorop staat. Voor dit type verhuurbemiddelaar is het niet lastig om potentiële huurders af te wijzen (stelling 7). Een respondent geeft zelfs aan het *'heel simpel'* te vinden om een huurder af te wijzen. *'Je moet als verhuurbemiddelaar geen risico willen lopen.'* Daarnaast, zo geeft een andere respondent aan, vinden verhuurbemiddelaars in de huidige tijd snel een andere potentiële huurder. *'Een huurder afwijzen wegens welke reden dan ook is voor mij niet moeilijk.'*

2.6 Q: De integere, maar enigszins naïeve verhuurmakelaar (groep A)

In deze paragraaf wordt groep A verder beschreven. De verhuurmakelaars die vallen onder deze beroepsgroep representeren op het eerste gezicht de meest professionele subgroep. Maar dadelijk bij de bespreking van groep B zal blijken dat hier bij groep A ook sprake is van een zekere zelftevredenheid en beroepsijdelheid of – anders bezien – naïviteit.

Nu eerst de tabel: De scores naast de stellingen staan voor de door respondenten zelf toegevoegde waarde (-4 tot +4). We zien in deze tabel een variantie van antwoorden. Stelling 41 bijvoorbeeld, geldt echt alleen als belangrijk ('zeer mee eens') voor groep A.

Tabel 2: Zeer karakteristieke stellingen voor groep A.

Nr.	Stellingen	Factoren →	A	B	C
26	Regel is regel: ik knijp geen oogje toe.		4	1	0
41	Verhuurbemiddelaars hebben een belangrijke verantwoordelijkheid om pandeigenaren te attenderen op de risico's die zij lopen.		4	0	0
39	De grote meerderheid van mijn branchegenoten handelt naar eer en geweten.		3	-1	0
42	Lidmaatschap van verhuurbemiddelaars bij een branchevereniging is een kwaliteitswaarborg voor potentiële huurders.		2	0	-2
36	De vastgoedeigenaar en ik zijn sámen verantwoordelijk voor het vinden en controleren van een potentiële huurder.		2	0	0
23	Er zou minder criminaliteit plaatsvinden in verhuurde panden op het moment dat de (verhuur)makelaardij weer een beschermd beroep wordt.		2	-2	-2

13	Ik heb in al die jaren werk slechts een enkele keer meegemaakt dat wij een huurder afwezen.	-1	-3	-4
29	Als ik dat zou willen, kan ik zonder gepakt te worden meer geld verdienen door af en toe een regel te overtreden.	-3	-2	0

Verhuurmakelaars die vallen onder groep A zijn consciëntieus en hebben een groot vertrouwen in de eigen branchegenoten (stelling 39). Af en toe een oogje dichtknijpen hoort hier *niet* bij (stelling 25 en 26), omdat *'het je positie als onafhankelijk adviseur onhoudbaar maakt'* en omdat eenduidig handelen belangrijk is. *'Als je één keer meegaat in een fout verzoek, dan zal die persoon terug blijven komen.'* Daarnaast sta ja als verhuurmakelaarskantoor voor een bepaalde kwaliteit die gewaarborgd moet worden. *'Regels overtreden moet je daarom niet willen.'* Een branchevereniging versterkt de professionaliteit van de verhuurmakelaar (stelling 42) volgens de respondenten die vallen onder groep A, maar men is niet – zoals in groep B; zie volgende paragraaf 3.5 – happig op meer instrumenten van de overheid (stelling 5 en 16).

Stelling 20 is typerend voor groep A: 100% zekerheid bestaat niet, maar ik doe er álles aan de juiste huurder te koppelen aan een pand. *'Het is voor mij een gegeven dat er geen 100% zekerheid is. Ik probeer wel de wensen van de huurder goed in kaart te brengen en te koppelen aan de beschikbare panden.'* Het is hierbij van belang om rekening te houden met de kwaliteit van een straat: *'bijvoorbeeld niet nog een slager erbij in een straat als er al zes zitten.'* Deze opmerking illustreert het maatschappelijke bewustzijn van deze hele groep.

Tot slot: De verhuurbemiddelaars die toebehoren aan groep A vinden het belangrijk om de wet- en regelgeving op te volgen. Binnen hun mogelijkheden proberen zij er wel alles aan te doen om de juiste huurder te kunnen koppelen aan een pand.

2.7 Q: De integere en realistische verhuurmakelaar (groep B)

Groep B lijkt op groep A met het belangrijke verschil dat verhuurmakelaars die bij groep B horen meer hulp verwachten van de overheid. Omdat uit de literatuur duidelijk blijkt hoezeer misbruik van panden een probleem is in Nederland, noemen wij deze subgroep van verhuurmakelaars B realistisch in hun zorgen over het tekort aan steunmiddelen om het werk professioneel te doen.

Tabel 3: Zeer karakteristieke stellingen voor groep B.

Nr.	Stellingen	Factoren →	A	B	C
5	Ik zou graag meer mogelijkheden tot screening van een potentiële huurder hebben.		-1	4	0
16	De overheid zou ons als verhuurbemiddelaars meer handvatten moeten geven om huurders goed te screenen.		-2	3	-3
14	Het 'stoplichtmodel' (informatiedeling tussen politie en verhuurbemiddelaars over criminele huurders) was een goed model om criminaliteit te bestrijden.		1	3	-3
4	Screeningsprotocollen zijn voor mij leidend bij het beoordelen van een potentiële huurder.		0	3	2
39	De grote meerderheid van mijn branchegenoten handelt naar eer en geweten.		3	-1	0
45	Ik weet waar/ bij wie ik het moet melden als ik twijfels heb over een pand.		-2	0	2

Verhuurmakelaars uit groep B ervaren een tekort aan screeningsmogelijkheden (stelling 16 en stelling 5). *'Het is momenteel te ingewikkeld in verband met de privacywetgeving om nog meer te doen dan wat nu kan.'* Een andere respondent sluit zich aan bij het idee dat de privacywetgeving de screeningsprocedure in de weg zit. Daarnaast verwacht deze respondent meer handvatten van de overheid om ondermijnende criminaliteit in panden tegen te gaan.

'De huidige instrumenten zijn niet diepgravend genoeg. Het wordt teveel geblokkeerd door de privacywetgeving. Daarnaast is moeilijk richting een huurder te bewijzen waarom die afgewezen wordt door het systeem. Als de overheid wil dat wij poortwachters zijn, dan moeten ze ons ook de juiste instrumenten en data geven om deze functie te vervullen. Een laagdrempelig systeem (zoals stoplichtmodel) zou naar mijn idee goed werken. Het is een goed idee om makelaars en wijkagenten samen te laten werken.'

Het 'stoplichtmodel' (informatiedeling tussen politie en verhuurbemiddelaars over criminele huurders) is ten onrechte afgeschaft volgens meerdere respondenten, want het hielp bij de screening en beoordeling van een potentiële huurder (stelling 14). Dit strookt overigens met recent onderzoek onder verhuurders, die ook terug willen naar het stoplichtmodel (Kruize et al. 2022, p.105). Hulp van de branchevereniging biedt geen alternatief en een systeem zoals Elena in de autoverhuurbranche bestaat hier niet.

'Wij maken gebruik van NVM Businesscheck [de Woontoets] deze geeft faillissement, betalingstermijn en risico's aan. Helaas wordt er niet gekeken naar het strafrechtelijk verleden of andere belangrijke aspecten die in samenwerking met de politie naar voren zouden kunnen komen. Dit vind ik erg jammer. Er is daarnaast ook geen punt waarin een meldpunt is voor makelaars om malafide huurders aan te geven.'

Verhuurmakelaars die horen bij groep B hebben geen hoge pet op van andere verhuurmakelaars, zoals dat wel bij groep A hoort. Die laatste zijn optimistische over stelling 39: *'Als ik kijk naar de NVM branche wil bijna iedereen een goede makelaar zijn. Dat veel van mijn branchegenoten bemiddelen bij vermoedens van misbruik is dan ook niet waar.'* Dit citaat is tegenovergesteld aan de opvatting van verhuurmakelaars in groep B. Ook uit dit verschil blijkt een zeker realisme, want de cijfers (zie paragraaf 1.2) laten duidelijk zien dat de sector betrokken wordt bij malafide misbruik.

2.8 Q: De ondernemende doch nonchalante verhuurmakelaar (groep C)

Verhuurmakelaars die bij groep C horen verschillen sterk van de verhuurmakelaars in groepen A en B (voor overeenkomsten, die er ook zijn, zie paragraaf 2.4-2.5). Ze zijn meer ondernemend en ook minder risicomijdend. Ze tonen – en dit is frappant – ook meer bewustzijn van het bestaan van crimineel misbruik van panden. Als er echt problemen zijn, nemen ze verantwoordelijkheid (stelling 19) en bellen deze verhuurmakelaars ook de politie (stelling 27), terwijl verhuurmakelaars in groepen A en B zelf denken niet snel of zelfs nooit in die situatie te komen. Toch denken de ondernemende verhuurmakelaars (groep C) niet dat ze moeten helpen om alle problemen met criminaliteit op te lossen, dat moet volgens hen de politie doen (stelling 28). Ze zijn ook niet zo resoluut (als verhuurmakelaars in groep A en B) over dat ze alles durven vragen of zeggen tegen klanten (stelling 9 en 35).

Tabel 4: Zeer karakteristieke stellingen voor groep C.

Nr.	Stellingen	Factoren →	A	B	C
27	Ik bel de politie als er echt iets niet in de haak is bij pandeigenaren of huurders in mijn portefeuille.		1	2	4
19	Ik voel me persoonlijk verantwoordelijk voor het gedrag van een door mij geaccepteerde huurder, ook wanneer dat formeel niet (meer) mijn verantwoordelijkheid is.		-1	0	3
28	Als ik crimineel misbruik van vastgoed tegen zou willen gaan, werkte ik bij de politie.		-2	1	3
9	Ik ken de trucjes waarmee criminelen de protocollen proberen te omzeilen.		-1	-1	3
14	Het 'stoplichtmodel' (informatiedeling tussen politie en verhuurbemiddelaars over criminele huurders) was een goed model om criminaliteit te bestrijden.		1	3	-3
16	De overheid zou ons als verhuurbemiddelaars meer handvatten moeten geven om huurders goed te screenen.		-2	3	-3
13	Ik heb in al die jaren werk slechts een enkele keer meegemaakt dat wij een huurder afwezen.		-1	-3	-4
31	Ik neem nooit contante betalingen van huurders aan, omdat hierbij vaak een addertje onder het gras zit.		3	4	-2
21	Criminele vastgoedeigenaren werken graag samen met een verhuurbemiddelaar om zo verantwoordelijkheid te ontlopen.		-2	-3	1
35	Ik loop het risico bedreigd te worden als ik me te kritisch opstel bij aanvragen van sommige pandeigenaren en potentiële huurders.		-3	-4	0
31	Ik neem nooit contante betalingen van huurders aan, omdat hierbij vaak een addertje onder het gras zit.		3	4	-2
29	Als ik dat zou willen, kan ik zonder gepakt te worden meer geld verdienen door af en toe een regel te overtreden.		-3	-2	0
10	Ik herken een goede vervalsing van een identiteitsbewijs of ander document.		0	-2	2
8	Ik weiger liever een huurder dan dat ik het risico loop een criminele huurder te accepteren.		3	3	1

Verhuurmakelaars in groep C lijken op de hoogte van trucjes van criminelen om protocollen te omzeilen (stelling 9) en zijn in staat een vervalsing van een identiteitskaart of ander document te herkennen (stelling 10). De andere type verhuurmakelaars geven geen thuis op deze thema's. Waar verhuurmakelaars in groep A en B vervolgens absoluut geen zaken willen doen met malafide partijen, is groep C daar minder beslist over.

Opmerkelijk is dat de ondernemende verhuurmakelaar geen behoefte heeft aan extra hulp van de overheid of een branchevereniging (stelling 14 en 16); een wens die wel sterk leeft in groep B, maar ook niet bij groep A.

De ondernemende verhuurmakelaar denkt dat het voor criminelen interessant is om samen te werken met een makelaar die is aangesloten bij de branchevereniging (stelling 21). Denkelijk omdat ze dan minder snel als verdacht worden gezien door nieuwe klanten.

Met de volgende opmerking zal iedere verhuurmakelaar van groepen A en B het eens zijn: *'Het geld wordt overgemaakt naar de pandeigenaar. Op het moment dat dit met contant geld gebeurt, verwacht ik dat er een addertje onder het gras zit.'* Maar voor groep C is zakendoen in cash best mogelijk (stelling 31 en 29). Dit terwijl een verhuurmakelaar in groep A en B niet zou weten *'[...] wat ik met het geld moet en hoe ik daar dan goed van zou kunnen slapen.'*

Al deze kwesties – acceptatie van contanten, scepsis over toezicht en instrumenten, realistisch (soms zelfs cynisch) beeld over misbruik panden, kennis van vervalsingen, maar geen politietaken wensen uit te voeren – wijzen erop dat de groep verhuurmakelaars van groep C op de rand van het betamelijke opereert. Of ze daarbij grensoverschrijdend handelen, is een open vraag omdat ook deze verhuurmakelaars goed werk willen leveren zoals dat in paragraaf 2.4 en 2.5 van dit hoofdstuk werd besproken. Wie echter tussen de regels van hun antwoorden leest, ziet hier *geen* veerkrachtige groep die opstaat tegen potentieel misbruik.

3. Slot: Normatieve professionalisatie verhuurmakelaardij wenselijk

Dit onderzoek gaat over de beroepsmoraal in de bonafide verhuurmakelaardij. Wij onderscheiden drie typen beroepsmoraal in deze beroepsgroep. Bij elk van deze groepen past een kort eigen advies:

- A. De integere verhuurmakelaar die wat naïef is en via voorlichting en organisatie tot een realistischer beeld van crimineel misbruik zou moeten komen. *Er is al best wat online voorlichting, die kennelijk niet goed werkt. Deze groep kan 'real life' benaderd worden – bijvoorbeeld met een lezing of dialoogsessie – en zal dan vrij snel tot een beter inzicht in het werkveld komen.*
- B. De integere verhuurmakelaar die al een realistisch besef heeft van misbruik maar een wat afwachtende habitus waarin vooral meer overheidsactie wordt verwacht. *In zekere zin is dit de ideale professionele subgroep. Deze zou genoeg moeten hebben aan een online overzicht van bruikbare instrumenten tegen misbruik; zo'n overzicht ontbreekt nu nog (zie paragraaf 1.3 voor overzicht van wat er wel is).*
- C. De ondernemende en ietwat nonchalante verhuurmakelaar die professioneel tekortschiet. *Deze groep dient normatief te professionaliseren. Er is meer nodig dan een dialoog en eigenlijk zelfs een vergunningsplicht om deze groep bij de les te houden.*

In deze driedeling zien we de thema's terug die Kruisbergen et al. (2012) (vgl. paragraaf 1.1) signaleren. Er bestaat in de beroepsgroep nog te veel onwetendheid over crimineel misbruik van bijvoorbeeld vastgoed en ook een onvermogen om daar wat aan te doen. Wij zien hier een duidelijk opgave voor de gehele beroepsgroep om de eigen beroepsmoraal te versterken: *normatieve doelen stellen en deze ook daadwerkelijk nastreven*. Een en ander is voor groep A en B vooral een erkenning van de reeds ingeslagen weg, voor groep C is dit een serieuze nieuwe uitdaging.

In paragraaf 2.3 hebben wij de trend van professionalisering van beroepen beschreven. Waar werk lange tijd werd gezien als het verrichten van taken voor geld ('u vraagt wij draaien'), zien veel mensen hun werk tegenwoordig ook als een persoonlijke vervulling waaraan bovendien morele aspecten verbonden zijn. Deze trend is weliswaar vooral zichtbaar in de semipublieke sector bij bijvoorbeeld agenten en leraren, ook in de vrijemarkteconomie nemen wij haar waar bij bijvoorbeeld financieel specialisten. Ook de verhuurmakelaardij zou zichzelf nog meer als professe moeten identificeren aangezien zij naast een economische functie – het bij elkaar brengen van verhuurder en huurder – een poortwachtersrol heeft en daarmee een veiligheidstaak: het helpen voorkomen van crimineel pandmisbruik.

Tot de liberalisatie van dit beroep in 2001 was de verhuurmakelaardij ook een gesloten beroepsgroep en had daarmee een evident maatschappelijke taak, maar met de liberalisatie heeft de beroepsgroep aan status ingeboet. Deze ontwikkeling valt te betreuren als we de maatschappelijke uitdagingen rond vastgoed en criminaliteit serieus nemen, ofschoon wij ook benadrukken (zie paragraaf 1.1) dat deze uitdagingen voor een belangrijk deel voortvloeien uit ambigu drugsbeleid en op het bordje van deze beroepsgroep terechtkomen. Ook wanneer de verhuurmakelaardij in de toekomst een vrij beroep zal blijven is het zinvol haar wel vanuit de lens van professies en professionalisering te bekijken. Uit de wetenschappelijke literatuur over beroepen (Jansen et al. 2009; Van den Brink 2012) blijkt dat professionalisatie, in de zin van toenemend kwaliteitsbewustzijn en normstelling, hoort bij beroepen en door de uitvoerders ervan wordt geaccepteerd omdat het ook een zekere trots verschaft.

De verhuurmakelaar heeft nog een hele weg te gaan op het pad van professionalisatie maar het Q-onderzoek wijst duidelijk uit dat er sprake is van een kernachtige beroepstrots. Dit blijkt uit de reactie en de woordkeuze van veel van de respondenten. Bijvoorbeeld: *'[...] Je werkt met een langetermijnvisie, en je moet je vak wel goed doen. [...]*' En ook: *'Als ik weet dat een huurder fout handelt dan heb je een morele verantwoordelijkheid. Ook kun je bijvoorbeeld geen (oude) pandeigenaar van 70 opzadelen met een drugsdealer in zijn pand'*

Het verschilt per beroep in welke mate men de eigen organisatiegraad professioneel aanpakt: artsen en advocaten zijn erg ver gevorderd maar bijvoorbeeld autoverhuurders (zie paragraaf 1.5) hebben ook behoorlijke stappen gezet. In alle gevallen zien we trouwens een publiek-private samenwerking waarbij ook overheidsinstanties het proces van normatieve professionalisatie aanmoedigen. *Geheel van onderop komt professionalisatie niet tot stand.* En dit is in het geval van de verhuurmakelaardij ook geen reële verwachting omdat de problemen voor de branche goeddeels van buitenaf komen. Dit Q-onderzoek maakt duidelijk dat MOTUS op dit punt te hoge verwachtingen van de veerkracht van de branche heeft. Dit blijkt in feite al uit de matige participatiegraad van verhuurmakelaars aan dit onderzoek, ondanks de serieuze aanpak om hen te bereiken. Bovendien misbruiken criminelen bonafide verhuurmakelaars en zou de overheid (MOTUS, gemeente) meer moeten helpen, wil zij via de verhuurmakelaars deze criminelen aanpakken. MOTUS zou meer kunnen inzetten op het ondersteunen van de beroepsgroep, bijvoorbeeld met meer aanwezigheid van Politie rond bepaalde panden en ook in het stroomlijnen van het informatieaanbod (vgl. paragraaf 1.3).

Het risico dat de verhuurmakelaars lopen door aansprakelijkheid of zelfs vervolging bij laakbaar handelen door henzelf wordt door henzelf onderschat (vgl. stelling 33). Hier werpen wij wel de vraag op of er inderdaad zware sancties bestaan voor betrokkenheid bij crimineel misbruik van panden door makelaars – of dit nu komt door naïviteit, laksheid of door bewuste samenwerking – of dat deze in de praktijk nauwelijks worden gegeven. Uitzonderingen daargelaten. Allicht moet de overheid scherper zijn in het geven van

sancties als zaken echt niet door de beugel kunnen. Dat geeft vervolgens ook weer een signaal naar de sector dat het nu menens is met de aanpak vastgoedcriminaliteit.

Hoe dan ook valt op uit de expertgesprekken dat de overheid graag *meer* engagement van de verhuurmakelaardij met het veiligheidsvraagstuk ziet dan nu het geval is. Daarom is het eigenlijk wel vreemd dat zij weinig doet om tegemoet te komen aan de vragen die uit de branche naar voren komen. *'Als de overheid wil dat wij poortwachters zijn, dan moeten ze ons ook de juiste instrumenten en data geven om deze functie te vervullen.'* En: *'Er is daarnaast ook geen punt waarin een meldpunt is voor makelaars om malafide huurders aan te geven.'* Professionalisatie ontstaat ook door te luisteren naar de behoeftes van deze beroepsgroep en hen niet het gevoel te geven dat het maatschappelijke veiligheidsvraagstuk – vaak veroorzaakt door de drugswereld – op hun bord wordt gelegd door de politie. Dit is trouwens ook 'simpelweg' een communicatievraagstuk: Doet de overheid wel genoeg haar best de beroepsgroep te informeren over de gevaren van drugsriminaliteit in de vastgoedsector?

Wij doen op basis van dit onderzoek – Q-analyse en de literatuur over dit onderwerp – de volgende aanbevelingen om de beroepsgroep te professionaliseren:

Zet in op meer onderlinge samenwerking verhuurmakelaars. Hoe verschillende de drie type verhuurmakelaars ook zijn, dit onderzoek laat zien dat de mate van samenwerking in de beroepsgroep beperkt is. Hier ligt een kans voor de branchevereniging om zich verder te ontwikkelen. Hoewel uit de gesprekken die wij voerden met hun leden (12 van de 24 respondenten zijn lid) geen evidente meerwaarde uit lidmaatschap naar voren komt op het thema moraal (vgl. stelling 42), ligt het voor de hand bij brancheverenigingen te beginnen met de sociale versterking van de beroepsgroep, zeker ook met het oog op criminaliteitsbestrijding (vgl. stelling 38).

Institutionaliseer de samenwerking in de verhuurmakelaardij verder. De de-professionalisatie van de beroepsgroep in 2001 heeft negatieve effecten op het identiteitsgevoel van de beroepsgroep. En dit lijkt evengoed te gelden voor leden van de brancheverenigingen. Het is wenselijk dat de beroepsgroep weer centraler georganiseerd wordt en daarmee ook ruimte maakt voor meer bewustwording over de uitdagingen van het eigen vakgebied. De opties van een keurmerk verhuurmakelaardij en de bescherming van het beroep via een bepaald opleidingstraject, moet op de beleidsagenda komen. Hier kunnen overheid en branchevereniging het voortouw nemen, temeer ook omdat lang niet alle verhuurmakelaars interesse tonen; iets waar MOTUS ook wel begrip voor mag opbrengen aangezien de problemen met criminaliteit groter zijn dan de vastgoedsector.

Zet in op (online) cursussen over het eigen vakmanschap verhuurmakelaardij. In dit onderzoek komen diverse verhuurmakelaars aan het woord (uit alle drie de groepen) die geen scherp beeld hebben van het gereedschap dat hen ter beschikking staat om potentiële cliënten te screenen. Via voorlichting en onderwijs – onder andere bij opleidingen vastgoed en makelaardij – kan deze kennislacune worden aangevuld. Er mist zowel inzicht in technische aspecten – wat mag bijvoorbeeld wel en niet volgens privacywetgeving? – als ook meer ervaringskennis, hoe pakt men zaken elders op? Het is tijd voor een overzicht van best practices over omgang met risico's voor de verhuurmakelaardij: het onder elkaar zetten van de belangrijkste informatiebronnen met een heldere stap-voor-stap uitleg. De eerste voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld te vinden in het gemeenteadvies van Avans Hogeschool voor de aanpak pandmisbruik (zie paragraaf 1.3). Hier groeit laaghangend fruit.

De overheid (en vooral de politie) moet meer professionaliteit verhuurmakelaardij aanmoedigen. Het Q-onderzoek maakt duidelijk dat de verhuurmakelaardij branche deels bereid is om te helpen criminaliteit verder te bestrijden. Helaas is er ook onder de bonafide verhuurders niet altijd het besef van de omvang van het crimineel misbruik en is er ook niet altijd de wens hier zelf verantwoordelijkheid voor te nemen. Ideaal zou een herstel van de bewustwordingsgesprekken-benadering zijn. Het recent opgerichte [Platform Veilig Ondernemen](#) is ook een logische partner om tot een intensievere samenwerking te komen tussen overheid en branche. Voorts zou de politie de relaties die (o.a. gelegd in verband van MOTUS-samenwerkingen) moeten consolideren en inzetten op vaste relaties tussen beroepenveld en politie, bijvoorbeeld via wijkagenten (vgl. Hoogenboom 2022).

De overheid (inclusief de politie) moet niet rigide maar responsief handelen. Wanneer verhuurmakelaars (en pandeigenaren) aantoonbaar maximale inspanning te hebben geleverd om crimineel misbruik van vastgoed te voorkomen en dit toch niet kon worden voorkomen, moet de overheid daar rekening mee houden en niet rigide straffen. Langdurige bestuurlijke sluitingen zoals bijvoorbeeld standaard-termijnen van zes maanden voor toepassing van de wet Damocles, leiden tot onbegrip en dragen niet bij aan welwillende publiek-private samenwerking.

Bijlage: Alle stellingen Q-onderzoek verhuurmakelaardij

In deze bijlage staan alle stellingen die zijn gebruikt in het Q-onderzoek. Zie paragraaf 2.2 voor een verdere toelichting. In het kort: de stellingen zijn geformuleerd op basis van gesprekken over de branche met experts en verhuurmakelaars én bestaand onderzoek. De stellingen zijn geenszins representatief. Sterker nog, ze moeten uitnodigen tot een sterk gevoel van instemming (1 tot 4) of afwijzing (-1 tot -4) bij de respondenten. Door een factoranalyse wordt vervolgens gekeken of er bepaalde groepen zijn binnen de verhuurmakelaardij. Daarvan zijn er 3 volgens dit onderzoek: A, B en C (paragraaf 2.6-8).

Stellingnummer	stellingen	groep	A	B	C
1	Als ik twijfels heb bij een potentiële huurder, weiger ik deze.		1	2	3
2	Op het moment dat ik twijfel over een huurder, overleg ik altijd met collega's.		2	1	4
3	Mensenkennis is nodig om kwaadwillende huurders te herkennen.		2	2	1
4	Screeningsprotocollen zijn voor mij leidend bij het beoordelen van een potentiële huurder.		0	3	2
5	Ik zou graag meer mogelijkheden tot screening van een potentiële huurder hebben.		-1	4	0
6	Een huurder hoeft niet altijd 'smetteloos' te zijn.		0	-2	2
7	Ik vind het lastig om huurders af te wijzen.		-4	-3	-1
8	Ik weiger liever een huurder dan dat ik het risico loop een malafide huurder te accepteren.		3	3	1
9	Ik ken de trucjes waarmee criminelen de protocollen proberen te omzeilen.		-1	-1	3
10	Ik herken een goede vervalsing van een identiteitsbewijs of ander document.		0	-2	2
11	Ik weet welke panden extra interessant zijn voor criminelen.		0	-1	1
12	Ik had meer kunnen doen om een, achteraf gezien criminele huurder, te herkennen.		-2	-1	-4
13	Ik heb in al die jaren werk slechts een enkele keer meegemaakt dat wij een huurder afwezen.		-1	-3	-4
14	Het 'stoplichtmodel' (informatiedeling tussen politie en verhuurmakelaars over malafide huurders) was een goed model om criminaliteit te bestrijden.		1	3	-3
15	Criminaliteit voorkomen is de taak van de overheid, niet van verhuurmakelaars.		-1	-1	-1

16	De overheid zou ons meer handvaten moeten geven om huurders goed te screenen.	-2	3	-3
17	De politie moet meer doen om criminaliteit in panden te bestrijden.	-1	2	0
18	Als er in een pand drugs wordt gedeald of er een andere vorm van criminaliteit plaatsvindt, zijn wij als verhuurmakelaar niet verantwoordelijk.	-2	0	1
19	Ik voel me persoonlijk verantwoordelijk voor het gedrag van een door mij geaccepteerde huurder, ook wanneer dat formeel niet (meer) mijn verantwoordelijkheid is.	-1	0	3
20	100% zekerheid bestaat niet, maar ik doe er álles aan de juiste huurder te koppelen aan een pand.	3	0	1
21	Criminele vastgoedeigenaren werken graag samen met een verhuurmakelaar om zo verantwoordelijkheid te ontlopen.	-2	-3	1
22	Als verhuurmakelaar breng ik alleen partijen bij elkaar, over goed en kwaad moeten ze zelf maar nadenken.	-3	-4	-3
23	Er zou minder criminaliteit plaatsvinden in verhuurde panden op het moment dat de (verhuur)makelaardij weer een beschermd beroep wordt.	2	-2	-2
24	Ik loop risico op imagoschade wanneer een huurder zich misdraagt.	1	0	-1
25	Ik heb wel eens iets door de vingers gezien bij de screening en beoordeling van een huurder.	-3	-3	-2
26	Regel is regel: ik knijp geen oogje toe voor welke huurder dan ook.	4	1	0
27	Ik bel de politie als er echt iets niet in de haak is bij pandeigenaren of huurders in mijn portefeuille.	1	2	4
28	Als ik crimineel misbruik van vastgoed tegen zou willen gaan, werkte ik bij de politie.	-2	1	3
29	Als ik dat zou willen, kan ik zonder gepakt te worden meer geld verdienen door af en toe een regel te overtreden.	-3	-2	0
30	Zolang de wet het toelaat, stel ik mij flexibel op richting potentiële huurders met wensen die afwijken van de gebruikelijke werkwijze.	1	1	-1
31	Ik neem nooit contante betalingen van huurders aan, omdat hierbij vaak een addertje onder het gras.	3	4	-2
32	Ik check zelf altijd de KvK-gegevens van een potentiële huurder van een bedrijfspand.	0	1	2
33	Ik ben juridisch gezien niet aansprakelijk bij wangedrag van een huurder, dat is de vastgoedbeheerder.	0	1	0
34	Ik weet welke risico's een pandeigenaar loopt wanneer er criminaliteit plaatsvindt in zijn pand, en ben daarom alert.	1	2	1

35	Ik loop het risico bedreigd te worden als ik me te kritisch opstel bij aanvragen van sommige pandeigenaren en potentiële huurders.	-3	4	0
36	De vastgoedeigenaar en ik zijn samen verantwoordelijk voor het vinden en controleren van een potentiële huurder.	2	0	0
37	Criminelen ontwijken verhuurmakelaars die zijn aangesloten bij een branchevereniging.	0	-1	1
38	Brancheverenigingen moeten meer doen in de strijd tegen criminaliteit.	-1	1	3
39	De grote meerderheid van mijn branchegenoten handelt naar eer en geweten.	3	-1	0
40	Een groot deel van mijn branchegenoten bemiddelt bij vermoedens van misbruik van panden, terwijl dat eigenlijk niet moet kunnen.	-4	-1	-2
41	Verhuurmakelaars hebben een belangrijke verantwoordelijkheid om pandeigenaren te attenderen op de risico's die zij lopen.	4	0	0
42	Lidmaatschap van verhuurmakelaars bij een branchevereniging is een kwaliteitswaarborg voor potentiële verhuurders.	2	0	-2
43	Criminaliteit vindt vaak plaats in verhuurde panden waar geen verhuurmakelaar bij betrokken is geweest, dit betekent dat een verhuurmakelaar (bewust of onbewust) zorgt dat er minder criminaliteit voorkomt in verhuurde panden.	0	1	-1
44	Ik heb veel contact met verhuurmakelaars van andere kantoren en wij delen ervaringen over pandeigenaren waar een luchtje aan zit.	0	0	-1
45	Ik weet waar/ bij wie ik het moet melden als ik twijfels heb over een pand.	0	-2	2

Literatuur

- Belastingdienst (2022). Leidraad wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme
- Boutellier, H. (2022). Wat moeten we met die drugs? *NRC Handelsblad*
- Brown, S. R. (2002). Structural and functional information. *Policy Sciences*, 35(3), 285-304.
- De Graaf, G., & Van Exel, J. (2008). Using Q Methodology in Administrative Ethics. *Public Integrity*, 11(1), 63-78, doi:<http://dx.doi.org/10.2753/pin1099-9922110104>.
- Ferwerda, & Rijnink (2020). Panden met een luchtje.
- Ferwerda, Staring, R., de Vries Robbé, E., & van de Bunt, J. (2007). Malafide activiteiten in de vastgoedsector. Een exploratief onderzoek naar aard, actoren en aanpak.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism: The Third Logic*. London: Polity Press.
- Gardner, H., Csikszentmihalyi, M., & Damon, W. (2001). *Good work: When excellence and ethics meet*: Basic Books (AZ).
- Hof Arnhem-Leeuwarden (2016). nr. 200.138.922/01 en 200.154.402/01.
- Hoogenboom (2021). Samen. Samenwerking van notarissen, makelaars/taxateurs en overheidsinstellingen om witwassen en fraude bij onroerend goed transacties te voorkomen. Den Haag
- Hoogenboom (2022). Het spiegellabyrint van ondermijning en de MOTUS-methode. .
- Jansen, M., van den Brink, G., & Kole, J. (2009). Beroepstrots: Een ongekende kracht.
- Jedeloo, S., & Staa, A. L. v. (2009). Q-methodologie, een werkelijke mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek? *Kwalon*, 14(2), 5 - 15.
- Kruisbergen, E. W., Van de Bunt, H. G., & Kleemans, E. R. (2012). *Georganiseerde criminaliteit in Nederland. Vierde rapportage op basis van de Monitor Georganiseerde Criminaliteit*: Boom Juridische uitgevers.
- Kruize, Gruter, P., Klein Kranenburg, L., Hove, R. t., Ridderbos-Hovingh, C., & Cazemier, J. (2022). Foute huurders.
- Kruize, Gruter, P., & Suchtelen, T. v. (2020). Criminele gebouwen: De faciliterende rol van woningen en bedrijfsruimten bij ondermijnende criminaliteit in Nederland en vier EU-landen.
- Kunneman, H. (2019). Het belang van normatieve professionalisering: Humanisme, humanistiek en politiek. *Tijdschrift voor filosofie*, 81(2), 281-313.
- Laar, M. v., & van Ooyen-Houben, M. (2009). Evaluatie van het Nederlandse drugsbeleid.
- Lips-Wiersma, M., Wright, S., & Dik, B. (2016). Meaningful work: differences among blue-, pink-, and white-collar occupations. *Career Development International*.
- Nelen, H., van Wingerde, C. K., Bisschop, L., & Moerland, R. (2023). *Koers bepalen: Over de lessen van de versterking aanpak georganiseerde drugsriminaliteit*: Boom Criminologie.
- Een woning verhuren: het verhuurproces in 4 stappen. . (2021).
- NVM (2022). Cijfers van de Nederlandse transactiehuismarkt
- Olsthoorn, L. (2021). Barrièremodel Hennepteelt Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (CCV)
- Sennett, R. (2008). *The craftsman*: Yale University Press.
- Spapens, A. C. M., van de Bunt, H. G., Rastovac, L., & Miralles Suero, C. (2007). De wereld achter de wietteelt.
- Stam, J., & Karsendorp, I. (2022). Het profiel van katvangers in sociale huurwoningen. *Secondant*.
- Stenner, P., & Rogers, W. S. (2008). *The SAGE Handbook of Qualitative Research in Psychology*. London: SAGE Publications Ltd.
- Stephenson, W. (1935). Correlating persons instead of tests. *Journal of Personality*, 4(1), 17-24, doi:<https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1935.tb02022.x>.
- Taskforce-RIEC-Brabant-Zeeland (2022). Handreiking interventies bedrijventerreinen
- Te Pest, M., Nieuwdorp, S., & Smeets, B. (2012). Verwevenheid van Onder-en Bovenwereld bij Georganiseerde Criminaliteit. *Een Overzichtsstudie: Aard en Oorzaken. Regionaal Informatie en Expertise Centrum Zuid-West Nederland*.

- Trouw (1998, 16-4). Makelaars verliezen hun beschermde titel
- Van Baardewijk, J., & De Graaf, G. (2021). The Ethos of Business Students. *Business Ethics, the Environment & Responsibility*.
- Van den Brink, G. (2012). *De Lage Landen en het hogere: De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan*: Amsterdam University Press.
- Van Exel, J., & De Graaf, G. (2005). Q methodology: A sneak preview.
- Van Leiden, I. W., Joey; Ferwerda, Henk (2019). Criminelen achter het stuur. Aard en omvang van het gebruik van huurvoertuigen voor criminele activiteiten Arnhem Bureau Beke
- Verbrugge, A., Buijs, G. J., & van Baardewijk, J. (2018). *Het Goede Leven en de Vrije Markt: Een cultuurfilosofische analyse*: Lemniscaat.
- Watts, S., & Stenner, P. (2005). Doing Q methodology: theory, method and interpretation. *Qualitative Research in Psychology*, 2(1), 67-91, doi:<https://doi.org/10.1191/1478088705qp022oa>.
- Wester, & Rademaker (2022). Rapport casestudy Vastgoedcriminaliteit.