

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

275

Vragen van de leden **Volp** en **Nijboer** (beiden PvdA) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de Minister van Financiën over *hulp bij pinnen voor mensen met een beperking* (ingezonden 30 augustus 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 26 oktober 2016). Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 3577.

Vraag 1

Kent u het bericht «ING helpt John niet meer bij het pinnen»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat vindt u ervan dat het personeel van de ING in Dordrecht na 30 jaar goede hulp bij het pinnen van deze meneer hem niet meer helpt en hem dwingt een begeleider mee te nemen bij het pinnen in verband met nieuw veiligheidsbeleid?

Antwoord 2

Iedereen moet gebruik kunnen maken van betaaldiensten en daarbij niet de dupe worden van het veiligheidsbeleid, dat in dit geval door de ING bank zelf is opgesteld en, gehanteerd.

In artikel 2 van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) is de verplichting opgenomen doeltreffende aanpassingen te verrichten, tenzij dit een onevenredige belasting vormt voor degene van wie deze aanpassing wordt gevraagd. Deze verplichting geldt ook voor de ING bank.

In geval van weigering om een doeltreffende aanpassing te verrichten, kan sprake zijn van een verboden onderscheid. Dit is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Het College voor de Rechten van de Mens kan onderzoeken of er sprake is van verboden onderscheid en of er in strijd met artikel 2 is gehandeld (artikel 12 Wgbh/cz). Een eventueel oordeel over een specifiek geval, waarin alle omstandigheden worden gewogen, zoals in dit

¹ http://www.ad.nl/dossier-nieuws/ing-helpt-john-niet-meer-bij-het-pinnen~ac5e4e53/?utm_source=twitter&utm_medium=social&utm_campaign=socialsharing_web.Leve

geval van de ING, is dus niet aan ons, maar aan het College voor de Rechten van de Mens.

Vraag 3

Kunt u aangeven welke regels ervoor zorgen dat de ING in Dordrecht mensen met een beperking niet meer kan helpen en kunt u nader aangeven of deze regels voor alle filialen van de ING en andere Nederlandse banken gelden?

Antwoord 3

Er zijn geen algemeen verbindende voorschriften die verhinderen dat bankmedewerkers mensen met een beperking helpen. Banken, ook ING, hanteren hun eigen veiligheidsbeleid en eigen interne regels voor kantoormedewerkers om klanten bij het opnemen van contant geld te helpen. Iedere bank hanteert eigen veiligheidsbeleid, waardoor veiligheidsregels tussen verschillende banken kunnen verschillen.

Vraag 4

Hoe stroken deze regels met de voortvloeiende regels uit en effecten van de ratificatie van het VN Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap?

Antwoord 4

Nederland heeft het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap geratificeerd. De wetsvoorstellen die hiertoe nodig waren zijn 14 juni jl. in werking getreden. Dit betekent dat Nederland moet voldoen aan de verplichtingen die uit het Verdrag voortvloeien. In dat kader moet Nederland geleidelijk werken aan het verbeteren van de toegankelijkheid, ook van financiële diensten. Tevens is in het Verdrag de verplichting opgenomen om redelijke aanpassingen te treffen.

Via de uitvoeringswet is de verplichting uit het verdrag om redelijke aanpassingen te treffen geïmplementeerd door de Wgbh/cz uit te breiden tot het terrein van goederen en diensten. Dit betekent dat de verplichting tot het verrichten van een doeltreffende aanpassing ook van toepassing is op aanbieders van financiële diensten, zoals de ING, en is onder antwoord 2 reeds toegelicht.

Of in een specifiek geval, zoals in het geval van de ING met nieuwe veiligheidsregels wordt voldaan aan de Wgbh/cz en of de ING voldoende werkt aan verbetering van toegankelijkheid is niet aan de staat om te beoordelen. Voor doeltreffende aanpassingen is in Nederland geregeld dat daarover een oordeel kan worden gevraagd bij het College voor de Rechten van de Mens (artikel 12 Wgbh/cz) of een uitspraak kan worden gevraagd van de rechter.

Vraag 5

Deelt u de mening dat mensen met een beperking zo zelfstandig mogelijk al hun financiële handelingen moeten kunnen doen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 5

Ja. Wij zijn voorstander van het verbeteren van de toegankelijkheid voor mensen met een beperking. In Nederland kennen wij een efficiënt, stabiel en veilig betalingsverkeer, dat in de regel voor een ieder goed toegankelijk en bereikbaar is. Dit betekent dat mensen met een beperking zo zelfstandig mogelijk hun financiële handelingen moeten kunnen verrichten.

Het is belangrijk dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid voor mensen met een beperking gewaarborgd wordt. Daarom is Nederland, op grond van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, gehouden te werken aan verdere toegankelijkheid van onder andere producten en diensten, waaronder ook financiële producten en diensten. Daarnaast stelt de Wgbh/cz de verplichting aan aanbieders van goederen en diensten om doeltreffende aanpassingen te verrichten.

Vraag 6

Kunt u in gesprek met de ING en eventuele andere banken ervoor zorg dragen dat mensen met een beperking die zo zelfstandig mogelijk hun financiële handelingen willen doen dit ook kunnen doen en niet de dupe

worden van veiligheidsbeleid? Zo ja, wanneer gaat u dit doen en kunt u de Kamer hierover informeren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Maatschappelijke problemen over bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer worden in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB)² besproken, waarin zo nodig naar gepaste oplossingen wordt gezocht. Op deze manier probeert het MOB de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten en bancaire voorzieningen te waarborgen.

Het MOB werkt aan een nieuwe Bereikbaarheidsmonitor. Die geeft, kort samengevat:

- a. een overzicht van de actuele bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor consumenten en het MKB;
- b. gaat specifiek in op de toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden en geeft inzicht in de problemen die deze doelgroep hierin ondervindt;
- c. brengt het gebruik van alternatieve oplossingen en voorzieningen voor bankdiensten in beeld.

De Bereikbaarheidsmonitor 2016 wordt in het MOB-najaarsoverleg, 29 november aanstaande, besproken. Zodra de Bereikbaarheidsmonitor van het MOB aan de Minister van Financiën wordt aangeboden, zal DNB worden verzocht dit zo snel mogelijk op haar website te publiceren.

Vraag 7

Hoe worden de banken betrokken bij de publiekscampagne rondom de inclusieve samenleving, zodat ook zij zich bewust worden van de inzet om mensen met een beperking zo mogelijk zelfstandig te laten deelnemen aan maatschappij en van het feit dat het doen van al hun financiële zaken hiervan onderdeel moet zijn?

Antwoord 7

De publiekscampagne is gericht op de gehele Nederlandse samenleving, dus inclusief de banken. De publiekscampagne wordt momenteel vorm gegeven

² Het MOB richt zich op de bevordering van de maatschappelijke efficiëntie van het betalingsverkeer. Het MOB is breed samengesteld uit vertegenwoordigers van aanbieders en gebruikers in het betalingsverkeer. Dat zijn bijvoorbeeld de koepelorganisaties van banken en andere betaaldienstverleners, van winkeliers, organisaties van mensen met een functiebeperking, verenigde ouderenbonden en de Consumentenbond. DNB zit het MOB voor en verzorgt tevens de secretariaatsfunctie. Het Ministerie van Economische Zaken en Ministerie van Financiën nemen als waarnemer aan het MOB deel.