

Reactie op internetconsultatie toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten

Aan : Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Van : Ieder(in)
Onderwerp : Reactie Ieder(in) op internetconsultatie *Besluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten*
Datum : 14-10-2022
Inlichtingen bij : Thijs Hardick, t.hardick@iederin.nl
Bijlagen : 1

Geachte heer, mevrouw,

Deze reactie op het voorstel voor het *Besluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten* is opgesteld door Ieder(in). Onze organisatie vertegenwoordigt ruim twee miljoen mensen met een beperking of chronische ziekte. Vanuit die rol hebben we met veel belangstelling kennisgenomen van het voorstel.

Toegankelijkheid van de samenleving is voor mensen met een beperking de basis om op voet van gelijkheid te kunnen meedoen. Met ratificatie van het VN-verdrag Handicap is de Nederlandse overheid verplicht om toegankelijkheid goed te regelen. Bovendien profiteert iedereen van een toegankelijke samenleving, bijvoorbeeld ouders met een kinderwagen. Daarom is een goede en duidelijke omzetting van de Europese Toegankelijkheidsakte in Nederlandse wet- en regelgeving belangrijk voor consumenten (met een beperking), ondernemers en bedrijven en voor werkgevers. Het is bovendien misschien nog veel belangrijker dat implementatie van de Europese Toegankelijkheidsakte geen papieren tijger wordt. Voor ondernemend Nederland is het van belang dat deze wetgeving niet als regeldruk wordt gezien, maar als een economische kans. Het is noodzakelijk dat de bij deze omzetting betrokken ministeries concrete stappen nemen om toegankelijkheid van producten en diensten te bevorderen. Zodat toegankelijkheid voor iedereen bereikt wordt en iedereen op voet van gelijkheid mee kan doen in Nederland.

Een goede omzetting van de Europese Toegankelijkheidsakte in de Nederlandse wetten en besluiten moet er dus voor zorgen dat producten en diensten aan striktere en duidelijkere voorwaarden voldoen op het gebied van toegankelijkheid. Daarom hebben wij eerder samen met andere belangenorganisaties inbreng gegeven op het voorstel voor een [Implementatiewet Toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten](#). Daarnaast

reageerden wij op internetconsultaties voor het [Besluit toegankelijkheid personenvervoer per vliegtuig en over water](#), het [Wijzigingsbesluit toegankelijkheid openbaar vervoer](#) en het [Warenwetbesluit toegankelijkheidsvoorschriften 2022](#). Nu reageren wij namens mensen met een beperking of chronische ziekte op het voorliggende [Implementatiebesluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten](#)

Onze reactie op het voorliggende Besluit:

Om te beginnen zien en erkennen wij pluspunten van het voorgestelde *Besluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten*:

- Het toevoegen van de toegankelijkheidsvoorschriften aan het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft vinden wij een goede keuze en dit ondersteunen wij.
- Ook de wijziging van de boeteregeling in het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector vinden wij een goede en noodzakelijke stap.

Wel hebben we enkele verduidelijkende vragen en aandachtspunten bij dit Besluit.

1. In het Besluit, art.1 lid D wordt informatie aan consumenten over bankdiensten op maximaal B2 taalniveau gesteld. In de memorie van Toelichting wordt bij Art. 1, lid B maximaal B1 taalniveau aangehouden. Hoe verhoudt zich dit tot elkaar? Welk taalniveau is leidend?
2. Hoe wordt geborgd dat mensen die niet digitaal vaardig zijn op toegankelijke wijze geïnformeerd worden via bijvoorbeeld informatie op papier of de mogelijkheid tot nadere mondelinge of schriftelijke uitleg door een medewerker van de betreffende financiële instelling?
3. In het Besluit staat bij artikel 32ac lid 3 en 4 "worden vermoed te voldoen aan". In het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft staat nu "worden geacht te voldoen aan". Hoe verhoudt zich dit tot elkaar? Wat is de strekking van het begrip "vermoed" ten opzichte van "geacht"? Welke impact heeft dat op het verplichtende karakter van het Besluit en de boeteregeling?
4. Zorg dat nieuwe OV-betaalwijzen daar waar zij door financiële instellingen worden uitgegeven ook onder de werking van dit Besluit vallen. De openbaar vervoersector zit momenteel in een transitie naar het nieuwe OV betalen, OV Pay. Steeds meer OV-bedrijven maken hun systemen, voertuigen en stations klaar voor nieuwe manieren van betalen. Het moet straks mogelijk zijn om in en uit te checken met betaalpas, QR-code, OV-chipkaart en met je mobiele telefoon. In het

Reizigersmanifest hebben de consumentenorganisaties ervoor gepleit dat deze nieuwe betaalwijzen van meet af aan inclusief zijn. Dat wil zeggen: bruikbaar voor iedereen. Reeds bij de invoering van een nieuwe betaalwijze moet deze toegankelijk en bruikbaar zijn voor alle reizigers. Reizigers met een beperking moeten net als ieder ander van alle OV-diensten en producten op gelijkwaardige wijze gebruik te kunnen maken, zonder extra financieel risico te lopen. Het is daarom belangrijk dat deze verschillende en eventuele nieuwe betaalwijzen, onder de toegankelijkheidsvoorschriften van dit Besluit vallen.

Verbetervoorstellen proces

Het concept besluit beschrijft op welke wijze de Europese Toegankelijkheidsakte in Nederland wordt geïmplementeerd voor toegankelijke producten. Wij missen in het voorliggende besluit en de nota van toelichting duidelijkheid over de volgende (procedurele) zaken:

- De internetconsultaties voor het *Besluit toegankelijkheid personenvervoer per vliegtuig en over water* en het *Wijzigingsbesluit toegankelijkheid openbaar vervoer* worden niet voorgehangen bij de beide kamers der Staten-Generaal. In dit *Besluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten* vinden we hierover niets terug. Waarom wordt het ene besluit wel voorgehangen en het andere besluit niet? Wij willen dat de Tweede en Eerste Kamer gelegenheid krijgen om zich uit te spreken over dit concept besluit in samenhang met de overige besluiten en het implementatiewetsvoorstel.
- Hoe de samenhang en eenheid tussen aanpassingen in bestaande wetten en AMvB's (besluiten) bewaakt wordt, en wat het tijdpad is van de hele implementatie en ook het tijdpad en volgorde per wet en AMvB.
- Voor een beter en completer overzicht van het totale pakket aan wet- en regelgeving en de uitwerking betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften moeten wij alle AMvB's in zijn geheel kunnen beoordelen. Daarna kunnen wij pas goed een eindoordeel vormen over de voorstellen om de Europese Toegankelijkheidsakte in Nederlandse wetten en besluiten te implementeren.
- De nota van toelichting en het concept besluit maken niet duidelijk hoe het besluit gemonitord gaat worden met de mensen om wie het gaat. Neem daarom in de *Implementatiewet Toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten* op dat mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties structureel en op de verschillende beleidsterreinen worden betrokken bij de implementatie, de uitvoering en de monitoring van de Europese Toegankelijkheidsakte. Werk dit

vervolgens nader uit in een algemene maatregel van bestuur (AMvB). Advies: stel een adviescommissie in, waarin naast vak deskundigen ook vertegenwoordigers van mensen met een beperking zitting hebben (ervaringsdeskundigen).

Noodzakelijke randvoorwaarden

Voor Ieder(in) is een aantal randvoorwaarden noodzakelijk voor een goede implementatie van de Europese Toegankelijkheidsakte en het *Besluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten*:

- 1) Betrek consumenten met een beperking bij het markttoezicht op de uitvoering
- 2) Zorg voor voorlichting en een vraagbaak

Een deel van deze randvoorwaarden benoemen we in de eerdere inbreng op de internetconsultatie op het voorstel voor een *Implementatiewet Toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten*. Hieronder beschrijven we de volgens ons noodzakelijke en specifieke randvoorwaarden voor het *Besluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten*.

Randvoorwaarde 1: Betrek consumenten met een beperking bij het markttoezicht op de uitvoering

- Voor het goed kunnen monitoren en verbeteren de toegankelijkheid van producten en diensten is een goedwerkend feedbackmechanisme van groot belang. Dit feedbackmechanisme stelt burgers in staat een toegankelijkheidsprobleem te melden. Neem dit feedbackmechanisme op in het besluit. Betrek (organisaties van) mensen met een beperking bij het ontwikkelen van dit feedbackmechanisme. Advies: richt een - voor eindgebruikers met een beperking begrijpelijk en toegankelijk - contact- en informatiepunt in waar zij informatie kunnen krijgen over hun rechten in geval dat zij ontoegankelijke producten of diensten geleverd krijgen.

Randvoorwaarde 2: Zorg voor voorlichting en vraagbaak

In onze inbreng op de [internetconsultatie implementatiewetsvoorstel toegankelijkheidsvoorschriften](#) beschrijven we de noodzaak voor een informatiepunt waar mensen met een beperking, ondernemingen en toezichthouders vragen kunnen stellen over of producten en diensten voldoen aan de voorschriften van de Europese Toegankelijkheidsakte. In aanvulling hierop pleiten we ervoor dat er een informatiepunt komt voor antwoorden op vragen aangaande toegankelijkheid van producten onder het *Besluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten*.

Bovenstaande randvoorwaarden zien wij onvoldoende terug in het voorgestelde *Besluit toegankelijkheidsvoorschriften bankdiensten*. Wij zien en erkennen tegelijk ook de

pluspunten van de wijze waarop de toegankelijkheidsrichtlijnen in de bestaande wet- en regelgeving worden opgenomen.

Indien gewenst geven wij graag meer toelichting.

Met vriendelijke groet,

Illya Soffer
Directeur Ieder(in)

Churchillaan 11 - 3527GV Utrecht – Postbus 169 - 3500 AD Utrecht

030 7200 000 – post@iederin.nl – www.iederin.nl