

Onderwerp: Reactie Implementatievoorstel Toegankelijkheidwet Bankdiensten

Naar aanleiding van uw voorstel om de toegankelijkheid van bankieren te verbeteren binnen het Europese Directive EAA 2019/882, wil ik namens CV Works enkele zaken aandragen die uw aandacht vragen om toegankelijkheid en gelijke toegang van bancaire diensten te waarborgen voor burgers met een handicap.

Mijn naam is Bianca Prins en ik internationaal gecertificeerd Accessibility Expert: IAAP CPACC certified, heb diverse onderzoeken gepubliceerd over toegankelijkheid en handicap inclusie. Met mijn internationale netwerk en internationale ervaring, acht ik het belangrijk om mijn expertise in te zetten om goede en vooral voor iedereen werkbare wetgeving vorm te geven om toegankelijkheid in de Nederlandse samenleving te bevorderen.

Graag wil ik ingaan op enkele punten die ik in eerder geplaatste reacties op uw consultatie mis, of naar mijn expertise onvoldoende zijn benoemd.

Data Gap

Er is mede uit angst voor GDPR/privacy wetgeving, weinig tot geen data beschikbaar over mensen met een handicap, laat staan over hun financiële status/positie. etc. in commerciële sectoren zoals bankieren. Doordat er weinig tot geen data is, heeft dit impact op de gelijkwaardige toegang tot bancaire diensten welke zijn gebaseerd op algoritmen. Dit issue, onder andere benoemd op pagina 15 in het [Human Rights Report van ING](#), omdat klanten met minder digitale vaardigheden en of minder zichtbaar in data een slechter aanbod kunnen krijgen voor bijvoorbeeld een hypotheek of persoonlijke lening, wordt in uw implementatievoorstel niet benoemd noch erkend. Dit probleem, van biased data in algoritmen, wordt in ander onderzoek naar [Werving & Selectie door WOMEN Inc.](#) benoemd, en is zelfs in direct verband gebracht met institutionele discriminatie. Wat aangeeft hoe belangrijk het is om dit thema vanaf de wortel mee te nemen in nieuwe wetgeving.

Verantwoordelijkheid vanuit VN Verdrag Handicap

Vanuit het VN Verdrag Handicap is de overheid verantwoordelijk voor gelijke toegang tot financiële diensten als betaalrekeningen, leningen, hypotheek en andere vormen van financiële diensten: VN Verdrag Handicap Artikel 12, lid 5:

“Met inachtneming van de bepalingen van dit artikel nemen de Staten die Partij zijn alle passende en doeltreffende maatregelen om de gelijke rechten te garanderen van personen met een handicap op eigendom of het erven van vermogen en te waarborgen dat zij hun eigen financiële zaken kunnen behartigen en op voet van gelijkheid toegang hebben tot bankleningen, hypotheek en andere vormen van financiële kredietverstrekking en verzekeren zij dat het vermogen van personen met een handicap hen niet willekeurig wordt ontnomen.”

Het gebrek aan data en de grote impact van AI in het aanbod van financiële producten en diensten kan gelijke toegang voor mensen met een handicap en dan specifiek voor mensen met een handicap en een beperkte computervaardigheid ernstig nadelig beïnvloeden. Daarnaast is er ook grote onduidelijkheid over de relatie tot andere wetgeving welke o.a.

beschikkingsrecht om zelfstandig financiële keuzes te maken, en de rol van banken m.b.t. de uitvoering van de EAA 2019/882.

Impact andere wetten op de toegankelijkheid bankieren

Zoals aangegeven in de eerdere [reactie op de Toegankelijkheidsrichtlijn vanuit CV Works](#) (23-2-2022) is er ook in dit voorstel nog geen duidelijkheid over overlappende AMvB's welke betrekking hebben op de toegankelijkheid van bankieren binnen de EAA 2019/882.

Zo is het in uw voorstel onduidelijk waar bancaire wetgeving, zoals bijvoorbeeld het toepassen van PSD2 in relatie tot digitale toegankelijkheid WCAG 2.1 tezamen moeten komen en vooral waar de verantwoordelijkheden liggen om naast veilige ondertekening deze ook toegankelijk te houden. Vanuit mijn expertise zou ik verwachten dat het digitaal ondertekenen onder de digitale richtlijn, of beter bekend bij de overheid als WAD (Web Accessibility Directive) valt, en daar dan een directe koppeling richting PSD2 wordt gemaakt. Echter wordt dit in uw voorstel niet duidelijk.

Evenredigheid kosten

Ten slotte wil ik graag ingaan op de paragraaf evenredigheid van kosten, want in het voorstel wordt uitsluitend uitgegaan van kosten en nergens wordt er gesproken over business benefits die voortvloeien uit de toegankelijkheidwet. Natuurlijk zijn er kosten, echter zullen deze kosten ook weer zichtbaar worden in positieve bedrijfsresultaten. Zo is er uit onderzoek door [Forrester \(2018\)](#) duidelijk naar voren gekomen dat het verbeteren van digitale toegankelijkheid tot 10% reductie van contact centers kan opleveren. Daarnaast heeft [Accenture in 2018 een onderzoek](#) gepubliceerd waar uit naar voren kwam dat bedrijven die inzetten op handicap inclusie (en dus ook toegankelijkheid) beter presteren dan bedrijven binnen hun sector die dit niet doen.

Figure 3: Champions Outperform on Profitability and Value Creation

Overall scores show a significant difference.



All results are significant at 1 percent. Test was based on panel data regression model to account for temporal and industry variation; see Appendix for more detail on methodology.
Source: Getting to Equal 2018: The Disability Inclusion Advantage, Accenture

Overzicht van de uitkomsten op pagina 7 van het Accenture rapport

Om de daadwerkelijke impact van de toegankelijkheidwet voor banken en andere sectoren te geven is het vanuit accessibility perspectief noodzakelijk om hier eerlijke cijfers over beschikbaar te stellen in uw toelichting op wetgevingsvoorstellen. Vooral omdat deze wet 'onevenredigheid van kosten' als mogelijkheid heeft om in aanmerking te komen voor dispensatie (het niet voldoen aan de toegankelijkheidwet).

Tot slot

De toegankelijkheidwet bankendiensten is essentieel voor de financiële participatie van mensen met een handicap, daarom is het noodzakelijk dat deze wet goed wordt uitgewerkt, waarbij ieders rol van zowel de consument, de financiële instelling als wel de overheid duidelijk is vastgelegd en verantwoordelijkheden duidelijk zijn in geval er aanspraak wordt gemaakt op de wetgeving. Want met de huidige onduidelijkheden kan ervoor zowel consumenten, financiële instelling als zeker ook de overheid (reputatie) schade ontstaan als er onduidelijkheden blijven in de wetgeving. Dit zal het vertrouwen van burgers in financiële instellingen en overheden dan ook niet ten goede komen.

“Toegankelijkheid is geen extraatje, toegankelijkheid is het bieden van een gelijk speelveld voor mensen met een al dan niet zichtbare handicap. Toegankelijkheid maken producten bereikbaar, biedt zelfstandigheid aan mensen met een handicap en bieden op hun beurt waardigheid omdat je volwaardig deel kan nemen aan de maatschappij.”