



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE ZAKEN

mardi

18-11-2003

Après-midi

dinsdag

18-11-2003

Namiddag

cdH	centre démocrate Humaniste
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
ECOLO	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
FN	Front National
MR	Mouvement réformateur
N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	Parti socialiste
sp.a-spirit	Socialistische Partij Anders en Spirit
VLAAMS BLOK	Vlaams Blok
VLD	Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 51 0000/000	Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 51 0000/000	Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version Provisoire du Compte Rendu Intégral (sur papier vert)	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)
CRABV	Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)	CRABV	Beknopt Verslag (op blauw papier)
PLEN	Séance plénière (couverture blanche)	PLEN	Plenum (witte kaft)
COM	Réunion de commission (couverture beige)	COM	Commissievergadering (beige kaft)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/549 81 60	Tel. : 02/549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.leChambre.be	www.deKamer.be
e-mail : publications@leChambre.be	e-mail : publicatie@deKamer.be

SOMMAIRE

Question de Mme Greet van Gool à la secrétaire d'Etat aux Familles et aux Personnes handicapées, adjointe au ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "l'accessibilité des distributeurs de billets" (n° 612)

Orateurs: **Greet van Gool, Isabelle Simonis**

Question de Mme Greet van Gool à la secrétaire d'Etat aux Familles et aux Personnes handicapées, adjointe au ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "la possibilité pour les malades chroniques et les personnes handicapées de contracter des assurances" (n° 613)

Orateurs: **Greet van Gool, Isabelle Simonis**

INHOUD

Vraag van mevrouw Greet van Gool aan de staatssecretaris voor het Gezin en Personen met een handicap, toegevoegd aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de toegankelijkheid van bankautomaten" (nr. 612)

Sprekers: **Greet van Gool, Isabelle Simonis**

Vraag van mevrouw Greet van Gool aan de staatssecretaris voor het Gezin en Personen met een handicap, toegevoegd aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de mogelijkheid voor chronisch zieken en personen met een handicap om verzekeringen af te sluiten" (nr. 613)

Sprekers: **Greet van Gool, Isabelle Simonis**

COMMISSION DES AFFAIRES
SOCIALES

du

MARDI 18 NOVEMBRE 2003

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE
ZAKEN

van

DINSDAG 18 NOVEMBER 2003

Namiddag

Les questions et les interpellations commencent à 14.35 heures.
De vragen en interpellaties beginnen om 14.35 uur.

Président: Jean-Marc Delizée.
Voorzitter: Jean-Marc Delizée.

01 **Vraag van mevrouw Greet van Gool aan de staatssecretaris voor het Gezin en Personen met een handicap, toegevoegd aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de toegankelijkheid van bankautomaten" (nr. 612)**

01 **Question de Mme Greet van Gool à la secrétaire d'Etat aux Familles et aux Personnes handicapées, adjointe au ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "l'accessibilité des distributeurs de billets" (n° 612)**

01.01 **Greet van Gool** (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, uit een recent onderzoek van Test Aankoop is gebleken dat de toegankelijkheid van banken voor personen met een handicap veel te wensen overlaat.

Aan die toegankelijkheid zijn twee aspecten verbonden. Enerzijds is er de toegankelijkheid van het gebouw, het banklokaal en de loketten. Daar spelen onder meer de breedte van de deuren, de inrichting van de ruimte, de aanduidingen en de hoogte van de loketten een rol. Anderzijds is er de toegankelijkheid zelf van de bankautomaten. Het gaat onder meer over de hoogte van de automaat – is die bereikbaar voor iemand in een rolstoel? –, de plaatsing van de schermen, lichtinval, het gebruik van brailletoetsen enzovoort.

Onder de vorige regering was er, in het kader van het actieplan dat door de regering goedgekeurd was om in dit Europees jaar voor personen met een handicap een aantal maatregelen te nemen om de toegankelijkheid van onze maatschappij te verbeteren, een werkgroep opgericht met onder meer vertegenwoordigers van Banksys en de Unie van Belgische Banken.

Graag vernam ik of die werkgroep zijn werkzaamheden beëindigd heeft. Zo ja, wat zijn de resultaten van die werkgroep? Zo neen, zal die werkgroep dan opnieuw opgestart worden? Binnen welke termijn worden er resultaten verwacht?

Mijn tweede vraag is de volgende. Wat zal u ondernemen om de toegankelijkheid van banken en bankautomaten voor mensen met een handicap te verbeteren?

01.02 **Isabelle Simonis**, secrétaire d'Etat: Monsieur le président, le

01.01 **Greet van Gool** (sp.a-spirit): Une enquête de "Test-Achats" a indiqué que l'accessibilité des banques pour les personnes handicapées laissait à désirer tant en ce qui concerne les distributeurs de billets que les filiales mêmes.

Le gouvernement précédent a créé un groupe de travail qui devrait présenter des mesures visant à améliorer la situation. Quelles conclusions ce groupe de travail a-t-il tirées? Va-t-il poursuivre ses travaux? Quelles initiatives M. Simonis, secrétaire d'Etat, envisage-t-il d'entreprendre?

01.02 Staatssecretaris **Isabelle**

groupe de travail "distributeur de billets" a continué à travailler. Il est composé de représentants des consommateurs, des fabricants de distributeurs Banksys et des banques et est présidé par un professeur de la haute école d'Anvers.

En tant que tel, ce groupe de travail n'a pas éprouvé de grandes difficultés face au changement de gouvernement. Il s'est d'abord concentré sur l'accessibilité des distributeurs de billets publics aux personnes avec un handicap physique non sensoriel. Il s'est donc concentré sur les critères relatifs à la situation dans l'espace, emplacement dans le mur, facilité d'utilisation, etc. Cette partie du travail est pratiquement terminée et sera présentée prochainement.

Il va de soi que les critères ainsi rédigés sont, par extension, d'application aux distributeurs de billets privés que les banques placent dans leurs agences pour leurs clients.

Dans une seconde phase, le groupe de travail concentrera son attention sur des critères spécifiques portant sur les handicaps sensoriels.

On a opté pour le traitement séparé de ces deux types de handicap car des problèmes supplémentaires sont liés à un certain nombre d'aménagements raisonnables en faveur des personnes avec un handicap sensoriel. Il est ainsi imaginable que l'on applique des techniques auditives pour les gens ayant un handicap visuel comme, par exemple, un appareil qui convertit les informations écran en langage parlé. Mais cela ne peut évidemment se faire que si, simultanément, la sécurité et la vie privée peuvent être garanties.

J'en viens à la seconde raison pour laquelle nous avons donné la priorité à l'accessibilité physique. Le groupe de personnes ayant des problèmes de mobilité est – et on peut le regretter- bien plus important en nombre. Il comprend non seulement les personnes qui se déplacent en chaise roulante, mais aussi une population de plus en plus importante de personnes âgées, des personnes souffrant d'une invalidité provisoire, des personnes avec des poussettes ou encore les femmes enceintes.

Je crois fortement dans une approche via des groupes de travail incluant tous les acteurs concernés: des critères d'accessibilité définis en concertation ont en effet plus de chance d'être appliqués puisque les acteurs qui devront les utiliser ont contribué à les fixer. C'est ainsi que leur faisabilité réelle est garantie et que, via la collaboration avec notamment les utilisateurs, ces acteurs auront peut-être également une meilleure notion ainsi qu'une attention et une réceptivité accrues des problèmes que rencontrent ces personnes.

Mon objectif est donc de continuer à y travailler de cette façon pour d'autres produits et d'autres secteurs économiques et sociaux.

01.03 Greet van Gool (sp.a-spirit): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw antwoord.

Zoals u zelf zegt, gaat het hier om een vrij grote groep van personen: niet alleen mensen met een handicap, maar bij uitbreiding ook oudere mensen. Het is zeker van belang dat daar aandacht aan wordt besteed, zeker nu ook de service in de banken zelf vaak wordt verminderd en men alsmaar vaker een beroep zal moeten doen op de bankautomaten. Het is een heel goede zaak dat er werk zal worden gemaakt van een betere toegankelijkheid, zoals ik ook heb gelezen in uw beleidsnota.

Simonis: De werkgroep belast met deze problematiek heeft zich eerst toegelegd op de toegankelijkheid van de geldautomaten voor de mensen met een niet-zintuiglijke fysieke handicap. De werkgroep heeft zich dus toegespitst op de criteria betreffende de inrichting in de ruimte, de plaatsing in de muur, de gebruiksvriendelijkheid, enz. Dit gedeelte is bijna rond en zal binnenkort worden voorgelegd.

In een tweede fase zal de werkgroep zich op specifieke criteria betreffende de zintuiglijke handicaps buigen.

Wij hebben gekozen voor een aparte behandeling van die twee types van handicap omdat een aantal redelijke aanpassingen voor personen met een zintuiglijke handicap gepaard gaan met extra problemen.

Wij hebben ook van de fysieke toegankelijkheid een prioriteit gemaakt aangezien het aantal personen dat met mobiliteitsproblemen kampt veel groter is.

Ik geloof sterk in een aanpak via werkgroepen waaraan alle betrokken actoren deelnemen; toegankelijkheidscriteria die in overleg bepaald worden hebben inderdaad meer kans effectief toegepast te worden.

Het ligt in mijn bedoeling die werkwijze aan te houden voor andere producten en sectoren.

01.03 Greet van Gool (sp.a-spirit): Il est exact que les personnes âgées sont également concernées par ce problème. Or nos aînés constituent une catégorie sociale très importante. Les services à la clientèle dans les banques diminuant, il importe donc d'être attentif à l'accessibilité des guichets automatiques. Je me

réjouis donc qu'on s'emploie aujourd'hui à améliorer cette accessibilité.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

02 Vraag van mevrouw Greet van Gool aan de staatssecretaris voor het Gezin en Personen met een handicap, toegevoegd aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de mogelijkheid voor chronisch zieken en personen met een handicap om verzekeringen af te sluiten" (nr. 613)

02 Question de Mme Greet van Gool à la secrétaire d'Etat aux Familles et aux Personnes handicapées, adjointe au ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "la possibilité pour les malades chroniques et les personnes handicapées de contracter des assurances" (n° 613)

02.01 **Greet van Gool** (sp.a-spirit): Mevrouw de staatssecretaris, onlangs wenste een kankerpatiënte een collectieve hospitalisatieverzekering om te zetten in een individuele polis. Dat werd haar door de verzekeringsmaatschappij geweigerd, ondanks dat bij het sluiten van de groepspolis was overeengekomen dat de verzekerde bij het verbreken van de arbeidsovereenkomst een individuele hospitalisatieverzekering zou kunnen sluiten zonder medische formaliteiten en zonder wachttijden.

02.01 **Greet van Gool** (sp.a-spirit): Il y a peu, une compagnie d'assurances a refusé de convertir l'assurance hospitalisation collective d'une cancéreuse en police individuelle. Pourtant, il avait été convenu lors de la conclusion de la police collective que cette conversion était possible, après rupture du contrat de travail sans délais d'attente ni formalités médicales. Des problèmes similaires se posent avec les assurances incendie et les assurances vie.

Na tussenkomst van de Ombudsdienst van de Verzekeringen is er voor het specifieke geval een oplossing gevonden voor de betrokkene. Dat spijtige voorval toont echter nog maar eens aan dat chronisch zieken en mensen met een handicap het heel erg moeilijk hebben om hospitalisatieverzekeringen te sluiten. Gelijkaardige problemen doen zich ook voor bij het sluiten van brandpolissen, levensverzekeringen enzovoort.

La loi du 25 février 2003 visant à lutter contre toute forme de discrimination et modifiant la loi portant création du Centre pour l'Égalité des chances et la lutte contre le racisme est une arme efficace pour combattre ces formes de discrimination, mais trop peu de gens le savent.

De wet van 15 februari 2003 ter bescherming van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding biedt nochtans een afdoende wapen tegen dergelijke vormen van discriminatie. Blijkbaar zijn de mogelijkheden van de wet echter nog niet voldoende bekend.

Combien de plaintes relatives à cette forme de discrimination le Centre pour l'Égalité des chances et la Lutte contre le racisme at-il déjà reçues? Ces plaintes ont-elles déjà donné lieu à des procès? Comment la secrétaire d'Etat entend-elle prévenir ces problèmes et faire en sorte que cette loi soit mieux connue de nos concitoyens?

Graag vernam ik daarom, ten eerste, of het Centrum voor gelijkheid van kansen, dat sinds de wet van 15 februari 2003 ook bevoegd is voor discriminatie van personen met een handicap, reeds klachten tegen dergelijke vormen van discriminatie heeft ontvangen. Zo ja, hoeveel klachten heeft het Centrum ontvangen? Zijn er al rechtszaken opgestart?

Ten tweede, welke stappen zal u ondernemen om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden en om, meer algemeen, tot een betere bekendheid van de toepassingsmogelijkheden van voornoemde wet te komen?

02.02 **Isabelle Simonis**, secrétaire d'Etat: Monsieur le président, madame van Gool, le Centre pour l'égalité des chances et de la lutte contre le racisme est de la compétence du premier ministre. Pour de plus amples informations, je vous prie de vous adresser à lui.

02.02 Staatssecretaris **Isabelle Simonis**: Voor het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding is de eerste minister bevoegd.

Cependant, sur base de mes contacts réguliers avec le Centre, je puis vous communiquer que de nombreuses plaintes ont déjà été déposées, dont un grand nombre sur des problèmes d'assurabilité. Le Centre lui-même n'a pas encore entamé de procédure judiciaire. ce qui est normal

Ik heb echter regelmatig contact met de premier, en op grond daarvan kan ik u meedelen dat er al

puisque l'objectif n'est pas de faire aboutir automatiquement toutes les plaintes à une procédure. En effet, la médiation peut souvent mener à un résultat satisfaisant. Il est évidemment possible que les personnes qui ont déposé une plainte finissent, de leur propre chef, par entamer une procédure judiciaire, indépendamment du traitement de leur plainte par le Centre.

Dans le cas précis décrit dans votre question, deux aspects me semble mériter une attention particulière. Premièrement, il y a la rupture potentielle de contrat. Si l'employeur précédent a négocié avec l'assureur pour que les anciens travailleurs puissent rester assurés à des conditions souples et si l'assureur ne respecte pas cet engagement contractuel, on peut alors de toute façon tenter un procès sur la base des règles classiques du droit des contrats.

Deuxièmement, il y a une infraction possible à la loi anti-discrimination. Cela pourrait notamment être le cas si le refus de l'assureur était uniquement motivé par l'état de santé de la personne concernée. Le problème est néanmoins qu'en ce moment, il n'y a pas suffisamment de jurisprudence dans l'application de la loi anti-discrimination. Par conséquent, il est difficile de prédire dans quel sens la loi anti-discrimination sera interprétée.

A mon avis, il y a deux grandes pistes. Dans une première interprétation, on part du principe que la loi anti-discrimination interdit toute différence de traitement sur la base de l'état de santé si elle ne peut être justifiée objectivement. Cela signifierait que si l'assureur peut prouver objectivement que l'état de santé de la personne peut justifier un refus, il n'y a pas discrimination. Sans vouloir me mettre à la place du juge, je pense toutefois qu'il est difficile d'imaginer qu'un refus absolu puisse être objectivement justifié.

Mais avec cela, le problème n'est pas résolu, le refus ne pouvant peut-être pas être justifié. Cependant, une augmentation excessive de la prime ou toute une série de causes d'exclusion peuvent tout à fait être justifiées objectivement. En effet, on pourra peut-être prouver statistiquement que les personnes souffrant d'une maladie définie génèrent effectivement des risques et des frais accrus.

Une question sous-jacente à ce propos est de savoir si la justification objective peut se rapporter à la maladie en général. Par exemple, des personnes souffrant de l'affection X ont souvent davantage de frais médicaux. La personne A souffre de la maladie X, donc cette personne occasionnera vraisemblablement davantage de frais et devra donc payer une prime plus élevée. La justification objective peut également se rapporter à la situation concrète de la personne concernée en particulier. Par exemple, de nombreuses personnes souffrant d'une maladie X ont des frais plus élevés. Mais il faut prouver que c'est aussi le cas et on le fera spécifiquement pour la personne A.

Une autre interprétation est cependant que la loi anti-discrimination interdit purement et simplement toute différence sur base de l'état de santé. La loi anti-discrimination comprend alors une limite morale qui ne peut être transgressée. Cela signifierait que, même si l'on peut prouver à l'aide de statistiques qu'une personne présente un risque accru, il faut tout de même définir une limite au-delà de laquelle on ne peut aller. Nous savons qu'une personne présente un risque, mais nous choisissons, en tant que société, de ne pas poser cette question et de ne pas imputer ce risque à cette personne concrète seule. Cela signifierait que la loi anti-discrimination mène finalement à une forme de solidarité minimale entre assurés.

een groot aantal klachten werd ingediend, waarvan vele van mensen die problemen hebben om zich te verzekeren.

Wat het door u beschreven geval betreft, moet er rekening worden gehouden met twee aspecten.

Ten eerste is er mogelijk sprake van contractbreuk. Als de vorige werkgever bij de verzekeraar bedongen heeft dat de vroegere werknemers verzekerd kunnen blijven tegen flexibele voorwaarden, en de verzekeraar houdt zich niet aan die contractuele verbintenis, kan er hoe dan ook een proces aangespannen worden op grond van het klassieke verbintenisrecht.

Ten tweede is er mogelijk sprake van een inbreuk op de antidiscrimatiewet. Dat kan het geval zijn als de verzekeraar zijn weigering louter baseert op de gezondheidstoestand van de betrokkene. Het probleem is alleen dat de jurisprudentie inzake de toepassing van de antidiscrimatiewet momenteel nog ontoereikend is. Het is dan ook moeilijk te zeggen hoe dit zal worden geïnterpreteerd.

Mijns inziens kan men twee kanten uit. In een eerste interpretatie gaat men ervan uit dat de antidiscrimatiewet verbiedt dat mensen ongelijk behandeld worden op grond van hun gezondheidstoestand, tenzij dit objectief verantwoord kan worden. Dat wil zeggen dat als de verzekeraar objectief kan aantonen dat de gezondheidstoestand van de betrokkene een weigeringsgrond kan zijn, hem geen discriminatie kan worden aangewreven.

Ik wil mij niet in de plaats stellen van de rechter, maar meen toch te mogen opmerken dat ik mij moeilijk kan voorstellen dat een radicale weigering objectief zou kunnen worden gerechtvaardigd.

Voor hogere premies of weigeringen kunnen echter ook objectieve redenen bestaan. Zo kan statistisch worden aangetoond dat wie aan een bepaalde ziekte lijd.

Aucune de ces deux interprétations n'est, à mon sens, sans problème. Je suis par ailleurs d'accord avec Mme Van Gool sur le fait que la loi anti-discrimination est encore trop méconnue. Mes collaborateurs examinent actuellement de quelle manière nous pourrions la faire connaître davantage, tant auprès des groupes-cibles protégés par cette loi qu'auprès du grand public, bien évidemment.

hogere kosten zal meebrengen. Daarbij kunnen we ons afvragen of dat statistische gegeven als objectieve reden volstaat, dan wel of de verzekeringsmaatschappij moet aantonen dat een welbepaalde persoon tot hogere kosten zal leiden.

Een andere mogelijke interpretatie is dat de antidiscriminatiewet verbiedt dat een onderscheid wordt gemaakt op basis van de gezondheidstoestand en dat ze dus leidt tot een minimale solidariteit tussen verzekerden.

Geen van beide interpretaties is vanzelfsprekend. Ik ben het wel eens met mevrouw Van Gool dat de antidiscriminatiewet onvoldoende is gekend. Ik heb mijn medewerkers gevraagd na te gaan hoe er meer ruchtbaarheid aan kan worden gegeven.

02.03 Greet van Gool (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, ik dank mevrouw de staatssecretaris voor haar uitgebreid en gedetailleerd antwoord. Het gaat hier inderdaad om een belangrijk probleem dat heel wat mensen raakt en ook iets heel fundamenteel inhoudt, met name het recht op gezondheidszorgen ook wanneer er bijkomende kosten zijn die een slechte gezondheid ongelukkigerwijze soms met zich brengt. Het is dan ook een goede zaak dat die antidiscriminatiewet kan worden ingeroepen en het is zeker ook een goede zaak dat u onderzoekt hoe die wet meer bekendheid kan krijgen.

02.03 Greet van Gool (sp.a-spirit): En l'espèce, il y va du droit aux soins de santé. La possibilité de recourir à la loi anti-discrimination constitue une bonne chose. Nous devons absolument examiner la possibilité d'assurer une plus large publicité à la loi.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

Le **président**: La question n° 722 de Mme De Bue est reportée.

*De bespreking van de vragen en interpellaties eindigt om 14.48 uur.
La discussion des questions et des interpellations se termine à 14.48 heures.*