

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

### 756

Vragen van de leden **Michon-Derkzen** en **Kisteman** (beiden VVD) aan de Ministers van Justitie en Veiligheid en van Economische Zaken over *een reportage over glazenwassers door het tv-programma Radar* (ingezonden 17 oktober 2024).

Antwoord van Minister **Van Weel** (Justitie en Veiligheid), mede namens de Ministers van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening en van Economische Zaken (ontvangen 9 december 2024). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2024–2025, nr. 495

#### Vraag 1

Bent u bekend met de reportage over glazenwassers die het tv programma Radar uitzond op 14 oktober jl?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, ik ben bekend met de reportage.

#### Vraag 2

Deelt de mening dat de consument altijd een vrije keuze moet hebben bij het afnemen van de diensten van een glazenwasser?

#### Antwoord op vraag 2

Ja, die mening deel ik. Die vrije keuze is er doorgaans ook. In het geval van glazenwassers is het aannemelijk dat consumenten direct ingaan op het aanbod van de dienstverrichter die zich als eerste presenteert. Ook dat kan een vrije keuze zijn. Helaas kan het ook voorkomen dat consumenten zich onder druk gezet voelen om diensten van bepaalde glazenwassers af te nemen. Het is belangrijk dat consumenten de vrijheid hebben om zelf te beslissen of zij de diensten van een bepaalde glazenwasser accepteren of weigeren.

<sup>1</sup> TROS Radar, 14-10-2024, Waarom is het soms zo moeilijk om een nieuwe glazenwasser te krijgen? (<https://radar.avrotros.nl/artikel/waarom-is-het-soms-zo-moeilijk-om-een-nieuwe-glazenwasser-te-krijgen-60961>).

### Vraag 3

Waar kan een consument een melding doen als hij het gevoel heeft dat de geleverde dienstverlening niet bonafide is? Is er overzicht van het aantal meldingen dat de afgelopen twee jaar is gedaan over malafide glazenwassers?

### Antwoord 3

Bij welke instantie consumenten een melding kunnen doen is afhankelijk van de aard van de klacht of van de situatie.

In geval van oplichting en/of intimidatie is het belangrijk om hier melding van te doen bij de politie. Indien het werk op onveilige of voor de gezondheid schadelijke wijze wordt uitgevoerd is melding bij de Nederlandse Arbeidsinspectie gewenst.

Voor algemene klachten over verkooppraktijken aan de deur, bijvoorbeeld misleiding of vermoeden van prijsafspraken, kunnen consumenten en bedrijven terecht bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Ook wanneer er mogelijk sprake is van oneerlijke concurrentie, bijvoorbeeld door middel van marktverdelingsafspraken, kan hiervan melding worden gedaan bij de ACM. Uiteindelijk is het aan de onafhankelijke toezichthouders om te besluiten of zij overgaan tot het uitvoeren van (nader) onderzoek of van een handhavingsactie. Meldingen van consumenten zijn daarbij een belangrijke bron van informatie voor toezichthouders.

Bij politie zijn geen overzichten aanwezig van het aantal meldingen dat de afgelopen twee jaar is gedaan over glazenwassers, omdat geen sectorale overzichten worden bijgehouden. De ACM ontving via haar consumentenloket, ACM Consuwijzer, de afgelopen twee jaar minder dan tien meldingen over dienstverlening door glazenwassers. Meldingen over glazenwassers die de Arbeidsinspectie ontving, hadden geen betrekking op malafide dienstverlening aan consumenten, maar wel op het gebied van arbeidswetgeving.

### Vraag 4

Heeft een consument het recht om niet met cash voor de geleverde dienstverlening te betalen? Zo nee, welke andere rechten heb je als consument als je te maken krijgt met een malafide glazenwasser die cash eist voor een geleverde dienst?

### Antwoord op vraag 4

Op basis van Europese wet- en regelgeving mogen winkeliers en dienstenaanbieders de betaling met een pinpas (dan wel met contant geld) weigeren. Een consument heeft daarmee niet het recht om anders dan met contant geld voor de geleverde diensten te betalen. Dienstaanbieders moeten consumenten wel op voorhand informeren over de wijze van betaling.

Wel kunnen gemeenten besluiten om, net als Zaanstad<sup>2</sup>, een vergunningplicht in te voeren en als voorwaarde voor het verkrijgen van een vergunning op te nemen dat glazenwassers aan consumenten de optie moeten bieden om via bankrekening te betalen. Dit kan bijvoorbeeld op factuur, door te pinnen of via een online betaalverzoek.

### Vraag 5

Wat is er bekend over de sector van glazenwassers? Kunt u hierbij onderscheid maken in de informatie van de Autoriteit Consument & Markt (ACM), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Regionale Informatie- en Expertisecentra (RIEC's)?

### Antwoord op vraag 5

Ik ben vanuit de gemeente Zaanstad geïnformeerd dat er binnen de glazenwassersbranche criminele samenwerkingsverbanden actief zijn, waarbij zwartwerken, oplichting, schijnzelfstandigheid, geweldsincidenten, woon-/uitkeringsfraude en signalen van arbeidsuitbuiting voorkomen. Tijdens een bezoek aan Zaandam op 18 november, dat ik samen met de Minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO) aflegde, werd de urgentie

---

<sup>2</sup> Zie: Verplichte vergunning voor Zaanse glazenwassers tegen criminaliteit | Nieuwsbericht | Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid (leefbaarveilig.nl), 29 juli 2024.

van de schrijvende problematiek opnieuw duidelijk gemaakt. Met o.a. burgemeester Hamming en de lokale wijkagenten spraken we over de greep van de criminele netwerken op de glazenwassersbranche. Daarbij is aangegeven dat er de laatste jaren door genoemde Zaanse glazenwassers veelvuldig misbruik wordt gemaakt van kwetsbare en afhankelijke arbeidsmigranten die via tussenpersonen naar Zaandam-Oost worden gehaald om van daaruit ingezet te worden in heel het land.

De RIEC's hebben aangegeven wisselende beelden te hebben over de glazenwassersbranche. In bepaalde regio's wordt de glazenwassersbranche als kwetsbare branche voor ondermijning onderkend, terwijl er in andere regio's geen signalen zijn die op ondermijnende activiteiten wijzen of de glazenwassersbranche slechts in individuele casuïstiek naar voren komt.

Malafide glazenwassers binnen de glazenwassersbranche in Zaanstad zijn zo'n 10 jaar in beeld bij de samenwerkende RIEC partners in Noord-Holland. Met name de gemeente Zaanstad, de lokale politie en de Arbeidsinspectie hebben signalen over misstanden en ondermijnende criminaliteit ontvangen en onderzocht. Dit heeft in juli 2024 geleid tot de invoering van een vergunningstelsel<sup>3</sup> voor glazenwassers door de gemeente Zaanstad.

Aanvullend op bovenstaande, geeft de VNG aan dat bij hen bekend is dat de problematiek in de glazenwassersbranche in de gemeente Zaanstad diep geworteld is in enkele kwetsbare buurten en wijken en daar zorgt voor sociale- en veiligheidsproblemen. Verder is bekend dat de malafide Zaanse glazenwassers het gehele land door gaan voor het verrichten van hun werkzaamheden, waardoor het zicht ontbreekt en de problemen breed spelen. De ACM geeft aan in de afgelopen jaren wel enkele meldingen te hebben ontvangen, maar geen marktonderzoek te hebben gedaan naar de glazenwassersbranche.

#### Vraag 6

Deelt u de mening dat de sector van glazenwassers kwetsbaar is voor criminaliteit en dus een criminogene sector is?

#### Antwoord 6

Ik ben bekend met dat er criminele netwerken actief zijn in de glazenwassersbranche. Ik deel daarmee de mening dat de glazenwassersbranche kwetsbaar is voor criminaliteit. Het gaat echter te ver om hier generaliserend te spreken van een «misdadig verwekkende» of «misdadig stimulerende» branche. Daar lijkt geenszins sprake van, omdat het glazen wassen op zichzelf bonafide dienstverlening betreft en niet misdadig verwekkend of stimulerend is. Tevens zouden we de hardwerkende glazenwassers daar tekort mee doen. Dat neemt niet weg dat de gesignaleerde praktijken zeer ongewenst zijn.

#### Vraag 7

Bent u bereid om nader onderzoek te doen naar de sector van glazenwassers? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 7

Ik ben momenteel niet voornemens om nader onderzoek te doen naar de sector van glazenwassers. Reden om geen nader onderzoek te doen is dat er – zoals uiteengezet in de beantwoording van vraag 5 – voornamelijk voldoende bekend is over de aard van de misstanden.

#### Vraag 8

Deelt u de mening dat de inzet van de burgemeester van Zaanstad op de aanpak van malafide glazenwassers navolging verdient in andere gemeenten? Zo ja, hoe gaat u andere gemeenten stimuleren om een dergelijke aanpak uit te voeren?

---

<sup>3</sup> Het vergunningstelsel is gericht op de glazenwassers die in Zaanstad-Oost gevestigd zijn of in Zaanstad werkzaamheden verrichten. In het aanwijzingsbesluit van de gemeente Zaanstad is beschreven welke informatie bekend is over de glazenwassersbranche aldaar. Zie daarvoor: glazenwassersbranche als vergunningplichtige bedrijfsmatige activiteit geldend vanaf 1-7-2024

#### Antwoord op vraag 8

Het is aan gemeenten zelf om vast te stellen of er in hun gemeente misstanden zijn binnen de glazenwassersbranche en te bepalen of navolging daarop nodig is. Een vergunningplicht vereist maatwerk vanuit de desbetreffende gemeente. Het is niet aan het Rijk om gemeenten hierin te stimuleren, maar het Rijk kan wel ondersteuning bieden en afspraken maken met de betrokken landelijke partners.

#### Vraag 9

Hoeveel gemeenten hebben inmiddels een analyse uitgevoerd naar kwetsbare sectoren in hun gemeenten op basis van de handreiking die daarvoor is ontwikkeld?

#### Antwoord 9

Er wordt (landelijk) niet geregistreerd hoeveel gemeenten een dergelijke analyse uitvoeren of hebben uitgevoerd. Wel is bekend dat diverse gemeenten, brancheorganisaties en Platform Veilig Ondernemen-Nederland (PVO-NL) gebruik maken van de handreiking voor vervolgonderzoek. Vanuit mijn ministerie wordt ingezet op het tegengaan waar criminele inmenging in het bedrijfsleven, waar deze onderzoeken onderdeel van uitmaken.

#### Vraag 10

Worden er integrale handhavingsacties uitgevoerd op landelijk niveau, bijvoorbeeld door de Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD), het Openbaar Ministerie, de Arbeidsinspectie etcetera? Zo ja, kunt u schetsen hoe vaak dat in 2024 is gebeurd? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 10

Het Openbaar Ministerie (OM) heeft laten weten dat er op dit moment geen sprake is van een landelijk lopende integrale handhaving m.b.t. de glazenwassersbranche vanuit de FIOD en de Arbeidsinspectie.

Onder het gezag van het OM en in samenwerking met de toezichhouders voert de FIOD strafrechtelijke opsporingsonderzoeken uit naar financiële en fiscale criminaliteit. De FIOD heeft geen specifieke aanpak lopen op de glazenwassersbranche als geheel.

De Arbeidsinspectie sluit aan bij lokaal geïnitieerde controles, die met regelmaat plaatsvinden. Deze controles beperken zich niet tot de gemeente Zaanstad. De Belastingdienst heeft op regionaal niveau contact met de gemeente Zaanstad en heeft de bereidheid uitgesproken om waar er een fiscaal belang is deel te nemen aan lokale activiteiten binnen die gemeente.