

Kernboodschappen MOB | Rondetafelgesprek Vaste Kamercommissie Digitale Zaken 11 juni 2026

Overall boodschap

In zijn algemeenheid heeft digitalisering een positief effect op toegankelijkheid en inclusie. Maar digitalisering heeft als nadeel dat bepaalde groepen binnen onze samenleving niet of slecht in staat zijn om de veranderingen te volgen of zich eigen te maken. Daardoor kan hun deelname aan de samenleving onder druk komen te staan.

We moeten dat voorkomen en mogen deze groepen niet uit beeld verliezen. De aanpak van toegankelijkheid in het betalingsverkeer leert dat - aanvullend op de eigen verantwoordelijkheid van de financiële sector - een sectoroverstijgende aanpak met centrale regie wenselijk is.

Kernboodschappen

- Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) staat voor een **inclusief betalingsverkeer**. Kunnen betalen is een voorwaarde om deel te kunnen nemen aan de maatschappij. Een inclusieve samenleving moet daarom zorgen voor **hulp bij digitale bankzaken en niet-digitale oplossingen** om uitsluiting te voorkomen. Het **beschikbaar blijven van niet-digitale alternatieven** is van groot belang voor de populatie die in toenemende mate problemen ervaart met toegankelijkheid.
- **Het realiseren van inclusie is een complexe opgave**. Het MOB doet met regelmaat onderzoek naar toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor ondernemers en consumenten. Om recht te doen aan de problematiek en inzet van banken en belangenorganisaties, heeft het MOB de te behalen doelstellingen aangescherpt.
- Groepen die risico lopen buiten de boot te vallen als gevolg van technologische ontwikkelingen, behoren vaak tot de **bekende aandachtsgroepen; in veel gevallen gaat het om overlappende populaties**. Daarnaast ontstaan nieuwe groepen die risico lopen op uitsluiting, onder meer door vergrijzing en afnemende taalvaardigheid onder jongeren.
- Het is belangrijk dat op een goede manier wordt omgegaan met innovatie. Innovatie creëert nieuwe mogelijkheden die toegankelijkheid positief kunnen beïnvloeden. Tegelijkertijd kunnen **nieuwe digitale fraudevormen en schadelijke effecten van AI** een negatief effect hebben op het vertrouwen.
Innovatie zou niet ten koste moeten gaan van inclusie.
- **Binnen de context van betalen is de aanpak zoals die is gekozen in het MOB productief**. Toegankelijkheid blijft een uitdaging voor banken. De sector zet belangrijke stappen sinds 2023, ook in vergelijking met andere sectoren. De gekozen aanpak (combinatie van banken individueel; banken collectief; samenwerking met belangenorganisaties en educatiepartijen) werkt goed en kan als voorbeeld dienen voor andere sectoren. Omdat betalen een onderdeel is van een grotere keten aan activiteiten (klantreis), kan de sector maar tot op zekere hoogte hulp of oplossingen bieden aan minder digitaal vaardigen. Wij zouden graag **meer publiek-privaat en sectoroverstijgend samenwerken**.
- Het MOB adviseert **versnippering van aandacht voor digitale inclusie te bestrijden** en zoekt naar een manier waarop de problematiek van toegankelijkheid in een **sector overstijgende aanpak met centrale regie** aan de orde kan worden gesteld (met een belangrijke rol voor de overheid en in het bijzonder de staatssecretaris van Digitale Zaken en Soevereiniteit), ook om de keteneffecten van toegankelijkheid effectief te kunnen adresseren.