

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

### 675

Vragen van het lid **Claassen** (PVV) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat ouderen niet of nauwelijks contact kunnen krijgen met hun zorgverzekeraar (CZ)* (ingezonden 11 december 2023).

Antwoord van Minister **Kuipers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 21 december 2023).

#### Vraag 1

Bent u bekend met dit bericht «Twee weken bellen en niemand van CZ aan de lijn, meneer Conjarts (85) is het zat: «Dit is ziekmakend»»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, ik ben bekend met dit bericht.

#### Vraag 2 en 4

Wat is uw reactie op dit bericht?

Deelt u de mening dat iedereen evenveel recht heeft op adequate service, antwoorden bij hulpvragen etc. van zorgverzekeraars, ongeacht hun digitale vaardigheden?

#### Antwoord 2 en 4

Ik vind het belangrijk dat alle verzekerden bij vragen op een laagdrempelige wijze contact kunnen opnemen met hun zorgverzekeraar. Gegeven de huidige personeelstekorten kan ik voorstellen dat de telefonische bereikbaarheid van zorgverzekeraars op dit moment onder druk staat. Het is daarom belangrijk dat gezocht wordt naar andere manieren waarop verzekerden contact kunnen opnemen met hun zorgverzekeraar. Dit kan de drukte bij de callcenters verminderen, waardoor juist verzekerden die minder digitaal vaardig zijn eerder geholpen kunnen worden. Zie verder ook het antwoord op vraag 3, 5 en 6.

#### Vraag 3, 5 en 6

Weet u of deze problematiek alleen bij CZ aan de orde is, of is dit een breed probleem bij alle zorgverzekeraars?

<sup>1</sup> de Limburger, 8 december 2023, «Twee weken bellen en niemand van CZ aan de lijn, meneer Conjarts (85) is het zat: «Dit is ziekmakend»» ([https://www.limburger.nl/cnt/dmf20231207\\_96545387](https://www.limburger.nl/cnt/dmf20231207_96545387)).

Heeft u van andere belangenorganisaties (bijvoorbeeld van de Ouderenbond of de Patiëntenfederatie Nederland) meldingen gekregen van deze problematiek? Zo ja, welke waren dat en wat was uw reactie?

Hebben zorgverzekeraars hun beperkte bereikbaarheid voor klanten met beperkte digitale vaardigheden als zorgpunt bij het ministerie aangekaart? Zo nee, bent u bereid dit onderwerp aan te kaarten bij Zorgverzekeraars Nederland?

Antwoord 3, 5 en 6

Er zijn mij verder geen specifieke meldingen rondom deze problematiek bekend. CZ heeft mij laten weten zelf telefonisch contact te hebben gezocht met meneer Conjarts. Ook gaven zij aan dat, gegeven de huidige personeels tekorten, een goede telefonische bereikbaarheid een uitdaging is. CZ zet daarom steeds meer in op digitalisering, door bijvoorbeeld de introductie van een «live chat». Zij hoopt hiermee dat de digitaal vaardige verzekerden van de digitale contactmogelijkheden gebruik maken, waardoor het callcenter ontlast wordt. Ik weet dat andere zorgverzekeraars ook inzetten op (het uitbreiden van) hun digitale contactmogelijkheden. Dergelijke initiatieven dragen eraan bij dat verzekerden die digitaal minder vaardig zijn, sneller telefonisch geholpen kunnen worden.

Vraag 7 en 9

Welke interventies zijn reeds ingezet en of worden in de nabije toekomst ingezet om de brug tussen de digitale wereld en mensen die de digitale ontwikkelingen niet kunnen bijbenen, te verkleinen?

Wat kunt u op korte termijn doen om mensen als meneer Conjarts te helpen?

Antwoord 7 en 9

Voor veel mensen is zaken regelen met publieke dienstverleners niet eenvoudig. Daarom is het nodig dat de digitale dienstverlening wordt verbeterd én meer lokale plekken worden gerealiseerd waar mensen hierin worden geholpen. Dit gebeurt via de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), waar we informatie geven over publieke dienstverlening en uitleggen hoe toegang verkrijgen tot de overheid werkt. De bibliotheken, die de uitvoer van de IDO's verzorgen, bieden cursussen en oefenmateriaal aan om te digitale vaardigheden te verbeteren. Ook versterken we lokale netwerken door een ketensamenwerking te stimuleren tussen gemeenten, maatschappelijke partners en private partijen om digitale inclusie te bevorderen. Daarnaast richten we overheidsbrede loketten in waar mensen geholpen worden die iets moeten regelen met de overheid en hier zelf niet uitkomen.

Naast hulp en ondersteuning stelt de overheid mensen in staat om hun digitale vaardigheden te verbeteren. Dit gebeurt onder meer via het interdepartementale actieprogramma «Tel mee met Taal» van de Ministeries van OCW, SZW, BZK en VWS. Dit programma richt zich op het verbeteren van basisvaardigheden van volwassenen: taal, rekenen en digitale vaardigheden. Met Tel mee met Taal krijgen gemeenten via de WEB-middelen jaarlijks 85 miljoen euro voor het aanbieden van cursussen voor burgers in bibliotheken, buurthuizen en ROC's.

Verder wordt er in samenwerking met de Alliantie Digitaal Samenleven onderzoek gedaan naar een integrale aanpak voor het vinden en verbinden van vraag en aanbod rondom digitaal zorgaanbod. Dit zorgt voor de bevordering van lokale samenwerking tussen zorg, welzijn en het ondersteuningsnetwerk voor basis-, -digitale en gezondheidsvaardigheden in gemeenten.

Tot slot zijn er ook nog hulplijnen waar mensen terecht kunnen met vragen, zoals de DigiHulplijn (0800-1508) en de Helpdesk Digitale Zorg. De DigiHulplijn is een gratis telefonische hulplijn voor iedereen die er digitaal niet uitkomt. Voor specifieke vragen over digitale zorg is er de Helpdesk Digitale Zorg.

Vraag 8

Indien reeds maatregelen genomen zijn, hoe succesvol zijn deze maatregelen? Zijn deze onderzocht en welke verbetervoorstellen zijn er gedaan? Monitort het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport deze verbetervoorstellen?

#### Antwoord 8

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft een aantal veranderingen in gang gezet om het bereik van de IDO's te vergroten. Hierbij gaat het om het inrichten van een regierol voor gemeenten en inzet op IDO's buiten de muren van de bibliotheek. Deze maatregelen laten inmiddels hun effect in de praktijk zien: het aantal vragen dat wordt gesteld in het IDO stijgt. In de eerste drie kwartalen van 2023 zijn 51.097 vragen geregistreerd. Ter vergelijking: van 2019 tot met 2022 werden er ruim 71.000 vragen geregistreerd in totaal, waarvan 46.102 in 2022.

De geboden hulp in het IDO is vooral praktisch van aard: hulp bij het installeren van een app (DigiD), het aanvragen van een account of hulp bij het invullen van formulieren. Ook wordt er vaak gezamenlijk met de bezoeker informatie opgezocht op de computer. IDO-medewerkers geven aan dat bezoekers in hoge mate tevreden zijn: zij waarderen met name het persoonlijke contact en de tijd die genomen wordt om hen te helpen.

Het huidige programma Tel mee met Taal loopt tot en met 2024. In de Kamerbrief van 14 juli j.l. is de Tweede Kamer geïnformeerd over de bevindingen van de tussentijdse evaluatie.<sup>2</sup> Naar aanleiding van de tussentijdse evaluatie loopt momenteel een verkenning over hoe de rol van gemeenten in de aanpak van basisvaardigheden er na 2024 verder uit kan zien. De Tweede Kamer wordt in de tweede helft van 2024 geïnformeerd over de voortgang.

Van de DigiHulplijn wordt maandelijks gemonitord hoeveel mensen bellen en waarover zij vragen stellen.

---

<sup>2</sup> Kamerstuk 28 760, nr. 114.