

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

### 81

Vragen van het lid **Kathmann** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het rekenen van extra kosten door zorgverzekeraars voor het ontvangen van post* (ingezonden 7 juni 2023).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Huffelen** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 27 september 2023).

Vraag 1, 4 en 6

Is de Staatssecretaris bekend met het feit dat mensen verzekerd bij IZA Zorgverzekeringen een brief hebben ontvangen dat post van de zorgverzekeraar voortaan niet meer gratis is? Hoe beoordeelt zij het feit dat mensen voortaan €1,25 per maand moeten betalen als zij niet de overstap maken naar digitale correspondentie?

Wat vindt de Staatssecretaris ervan dat IZA Zorgverzekeringen de gestegen kosten van postzegels en papier doorberekent aan haar minst digitaalvaardige klanten?

Hoe verhoudt het in rekening brengen van een maandelijks bedrag zich volgens de Staatssecretaris tot de motie van het lid Leijten c.s. over altijd een gebruiksvriendelijk niet-digitaal alternatief bieden bij het ontwikkelen van nieuwe digitale middelen (Kamerstuk 26 643, nr. 834)?

Antwoord 1, 4 en 6

Ja, zoals ik ook in reactie op de motie Leijten heb aangegeven<sup>1</sup>, hecht ik eraan dat iedereen kan meedoen in onze samenleving en dat niemand wordt buitengesloten. De coöperatie VGZ – waar IZA Zorgverzekeringen onderdeel van uitmaakt – heeft de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport laten weten dat zij kwetsbare groepen verzekerden, zoals verzekerden onder curatele, verzekerden bij wie bronheffing aan de orde is en sociale minima met een gemeentepolis, kosteloos per papier blijft informeren. Daarnaast wordt aan verzekerden de mogelijkheid geboden om in geval van vragen of onduidelijkheden telefonisch contact op te nemen met de zorgverzekeraar.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 362, nr. 317.

<sup>2</sup> Zie hierover ook de antwoorden van de Minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport op de vragen van het lid Van Dijk van 28 juni 2023 (nr. 2023Z10619).

## Vraag 2

Is de Staatssecretaris bekend met het feit dat één op de vijf Nederlanders moeite heeft met digitale vaardigheden?

## Antwoord 2

Ja. Ik ben, zoals ik in mijn reactie<sup>3</sup> op het verantwoordingsonderzoek van de Algemene Rekenkamer naar de Informatiepunten Digitale Overheid heb aangegeven, gestart met een aantal activiteiten om beter inzicht te krijgen in de behoefte van de groep mensen die (al dan niet tijdelijk) niet in staat zijn om zelfstandig gebruik te maken van de (digitale) publieke dienstverlening. De mate waarin mensen in staat zijn om zelfstandig zaken te doen met de overheid hangt samen met de mate van hun zelfstandigheid (zoals bijvoorbeeld onvoldoende digitale vaardigheden), maar ook met de complexiteit van hun persoonlijke situatie en de complexiteit van wetten, regels en de organisatie(s) met wie zij te maken hebben.

## Vraag 3, 5 en 8

Deelt de Staatssecretaris de mening dat er altijd een niet-digitaal alternatief moet zijn voor burgers in hun communicatie met instellingen die essentieel zijn in het dagelijks leven, zoals verzekeraars en banken? In hoeverre deelt zij de mening dat de drempel voor de niet-digitale weg niet hoger mag zijn dan die voor de digitale weg?

Vindt de Staatssecretaris dat mensen recht hebben op communicatie met hun verzekeraar op een manier die voor hen toegankelijk is? Hoe beoordeelt zij het feit dat mensen zonder digitale vaardigheden bij deze zorgverzekeraar straks moeten betalen voor hun correspondentie over zorg? Hoe beoordeelt zij dit in het licht van het feit dat zorgverzekeraars opereren onder strikte publiekrechtelijke randvoorwaarden?

Wat gaat de Staatssecretaris doen om te zorgen dat mensen zonder digitale vaardigheden altijd toegang houden tot offline communicatie met deze instellingen, zonder daarvoor extra kosten te hoeven betalen?

## Antwoord 3, 5 en 8

In het kader van de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren zet ik mij ervoor in dat de overheidsdienstverlening aansluit bij de behoeften en leefwereld van burgers en ondernemers en dat zij zelf kunnen kiezen op welke wijze ze gebruik willen maken van de overheidsdienstverlening, digitaal of niet-digitaal. Voor private of semi-publieke organisaties zoals de zorgverzekeraars, kan ik niet bepalen hoe zij de dienstverlening voor hun klanten inrichten, maar met uw Kamer vind ik het van groot belang dat ook mensen die niet van het digitale kanaal gebruik kunnen of willen maken wel bij deze instellingen kunnen blijven meedoen. De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer is niet van toepassing op private instellingen. Zoals ik heb aangegeven in de Kamer betekent dit dat ik niet kan bepalen hoe de zorgverzekeraars de dienstverlening aan hun klanten regelen. Als toegezegd aan uw Kamer ben ik echter met deze instellingen in gesprek over hoe zij ervoor zorgen dat iedereen mee kan blijven doen. De Kamer ontvangt in oktober bericht over de uitkomsten van deze gesprekken.<sup>4</sup> Ik onderzoek daarbij ook de mogelijkheden om tot afspraken te komen die in lijn liggen met het begin dit jaar gestarte brede programma «*Toegankelijk Bankieren*». In dit programma spannen de Nederlandse banken zich in om de dienstverlening van banken toegankelijker en inclusiever te maken.<sup>5</sup> Zij doen dit in nauwe samenwerking de Alliantie Digitaal Samenleven, diverse maatschappelijke organisaties van bijvoorbeeld ouderen, laaggeletterden en mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking en de banken zodat de dienstverlening goed aansluit op de behoeften van alle klanten, waaronder ook specifieke doelgroepen.

## Vraag 7

Bij hoeveel andere (zorg)verzekeraars, banken en (semi-)publieke instellingen worden kosten gerekend om post op papier te ontvangen?

<sup>3</sup> Reactie Minister van BZK op Verantwoordingsonderzoek 2022, brief van 17-05-2023.

<sup>4</sup> Verslag commissiedebat 23 maart 2023 (Kamerstuk 26 643, nr. 1012).

<sup>5</sup> Zie website [www.ToegankelijkBankieren.nl](http://www.ToegankelijkBankieren.nl).

#### Antwoord 7

Er is geen landelijk overzicht van private ondernemingen of semi-publieke instellingen die kosten aan hun klanten doorberekenen om post op papier te ontvangen. Zoals de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan uw Kamer heeft laten weten zijn er bij het Ministerie van VWS twee zorgverzekeraars bekend die extra kosten in rekening brengen voor het ontvangen van post op papier.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Brief van de Minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport van 28 juni 2023 (nr. 2023Z10619).