

## 2023Z10250

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).

### Vraag 1

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?

### Vraag 2

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

### Vraag 3

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?

### Vraag 4

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

### Vraag 5

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?

Vraag 6

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)?

Vraag 7

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

Vraag 8

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?