

20-12-23



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Aan

Minister VWS

Deadline: 01-01-2024

Directie
Zorgverzekeringen

Ontworpen door

nota

(ter beslissing) het bericht dat ouderen niet of nauwelijks contact kunnen krijgen met hun zorgverzekeraar

Datum Document

-

Kenmerk
3735549-1058787-Z

Bijlage(n)
1

1. Aanleiding

Kamervragen van het lid Claassen (PVV) over het bericht dat ouderen niet of nauwelijks contact kunnen krijgen met hun zorgverzekeraar (CZ).

2. Geadviseerd besluit

Indien u akkoord bent met de antwoorden, vraag ik u deze antwoorden naar de TK te sturen. De deadline voor beantwoording van de vragen is 1 januari 2024 (dit valt echter wel tijdens het kerstreces).

3. Kernpunten

In de beantwoording geeft u aan dat het van belang is dat alle verzekerden op laagdrempelige wijze contact kunnen opnemen met hun zorgverzekeraar. Het is daarom positief dat zorgverzekeraars op zoek gaan naar manier waarop ze digitaal vaardige verzekerden beter kunnen helpen, zodat het callcenter (gezien de personeelstekorten waar zij mee kampen) ontlast wordt. Daardoor kunnen digitaal minder vaardige verzekerden telefonisch sneller geholpen worden. Verder benoemt u verschillende initiatieven vanuit de overheid die erop gericht zijn om de digitale vaardigheden van mensen te verbeteren.

4. Toelichting

a. Draagvlak politiek en maatschappij

Er is vanuit de politiek en maatschappij veel aandacht voor de positie van mensen die digitaal minder vaardig zijn. Dit ook in relatie tot de dienstverlening van zorgverzekeraars. Zo heeft de SP bijvoorbeeld in juni jl. Kamervragen gesteld over het bericht dat VGZ mensen extra laat betalen om hun post fysiek te ontvangen



(zie [file \(overheid.nl\)](http://file.overheid.nl)).

Directie Zorgverzekeringen

b. Financiële en personele gevolgen
N.v.t.

Kenmerk
3735549-1058787-Z

c. Juridische aspecten haalbaarheid
N.v.t.

d. Afstemming (intern, interdepartementaal en met veldpartijen)
Ja, intern met directie DMO en extern met min BZK en zorgverzekeraar CZ.

e. Gevolgen administratieve lasten
N.v.t.

f. Toezeggingen
Er worden geen nieuwe toezeggingen gedaan.

5. Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Tot personen herleidbare gegevens zijn onleesbaar gemaakt vanwege de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

