

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

### 3037

Vragen van het lid **Dijk** (SP) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat VGZ mensen extra laat betalen om hun post fysiek te ontvangen* (ingezonden 12 juni 2023).

Antwoord van Minister **Kuipers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 28 juni 2023).

Vraag 1, 3 en 6

Wat is uw reactie op het bericht dat VGZ mensen € 1,25 extra per maand laat betalen om hun post fysiek te ontvangen?<sup>1</sup>

Is het wettelijk gezien toegestaan om mensen extra te laten betalen voor hun zorgverzekering als zij hun brieven per post willen ontvangen? Zo ja, op basis van welk wetsartikel is dit toegestaan?

Bent u bereid om VGZ aan te spreken op het feit dat zij dat mensen die niet digitaal vaardig zijn meer laten betalen voor hun zorgverzekering?

Antwoord 1, 3 en 6

De Staatssecretaris Koninkrijkrelaties en Digitalisering heeft tijdens het commissiedebat over «de digitale dienstverlening door de overheid» op 20 april jl. aangegeven dat zij niet kan bepalen hoe bijvoorbeeld zorgverzekeraars de dienstverlening met hun klanten regelen, maar wel graag met hen hierover in gesprek gaat.<sup>2</sup> Het streven is dat uw Kamer nog deze zomer geïnformeerd wordt over de uitkomsten van de gesprekken die de Staatssecretaris met onder andere zorgverzekeraars heeft over de beschikbare offlinemogelijkheden voor vitale diensten.

Vraag 4

Rekenen andere zorgverzekeraars ook extra kosten voor het ontvangen van fysieke post? Zo nee, waarom doet VGZ dit wel?

Antwoord 4

Er is mij in ieder geval één andere zorgverzekeraar bekend die extra kosten in rekening brengt voor het ontvangen van fysieke post.

VGZ heeft mij laten weten dat er verschillende redenen zijn waarom zij kosten in rekening gaat brengen voor het ontvangen van fysieke post. Zo geeft zij

<sup>1</sup> Onderhands meegestuurde brief.

<sup>2</sup> Kamerstuk 29 643 en 29 362, nr. 1012.

aan met digitale post verzekeren sneller en veiliger te kunnen helpen. Daarnaast is digitale post beter voor het milieu en is het goedkoper. Verder heeft VGZ mij laten weten dat hun ledenraad positief heeft geadviseerd, dat de brief waarin mensen geïnformeerd zijn over de nieuwe werkwijze met positief resultaat eerst bij wijze van proef naar 10.000 verzekeren is gestuurd, dat het aantal klachten naar aanleiding van de brief minimaal is, en dat inmiddels 18% van de aangeschreven verzekeren de keuze heeft gemaakt om over te stappen naar digitaal.

Vraag 2 en 5

Bent u het ermee eens dat mensen die niet digitaal vaardig zijn niet meer zouden moeten betalen voor hun zorgverzekering?  
Bent u ervan op de hoogte dat mensen met lage digitale vaardigheden vaker een lager inkomen hebben?<sup>3</sup>

Antwoord 2 en 5

Ja, hier ben ik van op de hoogte. VGZ heeft mij laten weten dat zij kwetsbare groepen, zoals mensen met een gemeentepolis en mensen die wel eens betalingsproblemen hebben, kosteloos per papier blijven informeren.

---

<sup>3</sup> Centraal Planbureau, «Aanzienlijk deel beroepsbevolking kampt met lage digitale vaardigheden» (<https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/ESB-artikel-Aanzienlijk-deel-beroepsbevolking-kampt-met-lage-digitale-vaardigheden.pdf>).