

**2024D26834**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 25 juni 2024

Uw commissie heeft mij bij brief van 25 april 2024 (met uw kenmerk 2024Z07505 en omschrijving 'toegangswijering op zorgverzekeringsdata door zorgverzekering t.g.v. datalek') verzocht om te reageren op een brief/e-mail die een verzekerde op 16 april 2024 aan uw commissie stuurde. Ik kies ervoor om in deze brief te spreken van "een verzekerde", omdat genoemde brief aanleiding geeft om te veronderstellen dat het beter is om nadere personalia niet te vermelden.

Ter voorbereiding van mijn reactie heb ik de brief/e-mail van verzekerde gelezen en de betrokken zorgverzekeraar DSW om een reactie gevraagd. DSW heeft een uitgebreid feitenrelaas gemaild. Ik heb deze twee stukken gebruikt als basis voor mijn reactie.

Mijn beeld is dat het hoofdprobleem van de verzekerde ligt in het feit dat DSW geen toegang geeft tot de beveiligde computeromgeving met de gegevens. Verzekerde adresseert in de brief/e-mail daarnaast nog een aantal andere problemen die hieraan gerelateerd zijn. Maar ik focus mijn reactie op het hoofdprobleem. Wel ga ik aan het eind van mijn reactie nog kort in op het probleem van de betalingsafspraken die de verzekerde schetst.

Als verklaring voor de situatie geeft DSW dat de verzekerde begin 2023 heeft verzocht het huisadres als 'geheim' te classificeren. Dit verzoek heeft DSW ingewilligd. DSW zegt niet op de hoogte te zijn van de reden van dit verzoek. Verzekerde schrijft zelf hierover dat er 'niet voor niets een geheimadres is en dat dit te maken heeft met intimidatie, bedreiging, mishandeling en nog een paar andere zaken zoals systematische uitbuiting'. DSW meldt nadrukkelijk nooit adresgegevens van verzekerden te delen met derden. Ook als het gaat om verzekerden die géén geheim adres hebben. De consequentie van het hebben van een geheim adres is volgens DSW dat de verzekerde geen toegang meer heeft tot de beveiligde omgeving.

Voorheen kon een verzekerde met alleen een DigiD (gebruikersnaam en wachtwoord, zogenaamde 'kennisgegevens') nog toegang krijgen. Maar dit bood onvoldoende bescherming voor verzekerden in een kwetsbare positie ('datalek'), zoals de desbetreffende verzekerde. Dat is in het verleden gebleken bij een andere zorgverzekeraar, met helaas een dodelijk gevolg voor een verzekerde.

Uw Kamer heeft dit destijds ook besproken en hiervoor aandacht gevraagd bij de zorgverzekeraars. Die hebben gezamenlijk de Uniforme Maatregel 'Verzekerden behorend tot kwetsbare groepen' afgesproken. Het doel van deze maatregel is het bieden van een uniform pakket aan maatregelen aan zorgverzekeraars, zodat de

zorgverzekeraars de traceerbaarheidsrisico's die verzekerden behorend tot kwetsbare groepen lopen, zoveel mogelijk beperken. De kwetsbaarheid waar in dit kader op wordt gedoeld, is de ongewenste traceerbaarheid van de woon- of verblijfplaats via NAW-gegevens. Met name de gegevens 'adres' en 'woonplaats' vormen vaak de sleutel om de personen behorend tot de kwetsbare groepen te traceren. De verzekerden behorend tot deze groepen hebben extra waarborgen nodig. Voor een persoon uit de genoemde kwetsbare groepen is het een (maatschappelijk) onaanvaardbaar risico dat diegene zonder aanvullende waarborgen, een substantieel risico loopt via diens 'woonplaats' of 'adresgegevens' te worden getraceerd door degene(n) tegen wie ze bescherming behoeven. De ongewenste traceerbaarheid van deze groepen via NAW-gegevens is direct mogelijk via het administratiesysteem van de zorgverzekeraar, of via inzage in overige persoonsgegevens (bijvoorbeeld van zorgdeclaraties) door personen tegen wie ze beschermd moeten worden.

In het verlengde van deze Maatregel heeft DSW besloten om de beveiligde omgeving voor alle verzekerden met een geheim adres af te sluiten, omdat niet voldoende bescherming kon worden geboden. DSW geeft aan dat het helaas niet mogelijk is om hierop uitzonderingen te maken en te diversifiëren naar de persoonlijke omstandigheden van de verzekerden.

Wel werkt DSW aan een verbetering van de beveiliging. Er wordt naast de DigiD een tweede authenticatiefactor (een zogenaamd 'bezitskenmerk') toegevoegd. Op die manier worden verzekerden met een geheim adres voldoende beschermd en kunnen ook zij weer toegang krijgen tot hun beveiligde omgeving. Hiervoor is echter een gecompliceerde aanpassing van de computersystemen nodig en dat vergt enige tijd. DSW geeft aan dit, gezien de gevoeligheid van de data waarover het gaat, uiterst zorgvuldig aan te pakken. De planning is dat dit niet voor het einde van dit jaar is gerealiseerd.

Voor de volledigheid hecht DSW eraan om te benadrukken dat de beveiligde omgeving niet de enige manier is om verzekeringsaangelegenheden te regelen. Verzekerde kan DSW bellen, schrijven, mailen of langskomen en wordt dan verder geholpen.

Over de betalingsproblemen die verzekerde in zijn brief nog aankaart, meldt DSW dat verzekerde bij zijn inschrijving in december 2018 heeft gekozen voor de optie 'jaarbetalings'. Hij heeft daar ook altijd de bijbehorende betaaltermijnkorting voor ontvangen. Sinds februari 2024 (met terugwerkende kracht naar 01-01-2024) is dit op verzoek van verzekerde omgezet naar een maandbetaling.

Ook heeft DSW verzekerde proactief een betalingsregeling aangeboden, om de nog de openstaande premie gespreid te kunnen voldoen. DSW meldt op dit moment geen problemen te zien met het betaalschema. De betalingen van zowel de

premietermijnen als de termijnen van de betalingsregeling verlopen via automatische incasso, zoals dat bij de inschrijving in december 2018 door verzekerde is aangevraagd. DSW hecht er waarde aan om te benadrukken dat de vordering op verzekerde op dit moment niet is overgedragen aan de deurwaarder of aan het CAK.

Overigens heeft DSW recent op 21 mei 2024 verzekerde een brief gestuurd met een uitleg over de ontstane situatie en de aankondiging van de oplossing waaraan DSW werkt. Dit als reactie op een brief die verzekerde hierover aan DSW had gestuurd.

Alles overziend, vind ik dat DSW naar eer en geweten heeft gehandeld en altijd het belang van de verzekerden in een kwetsbare positie, zoals betrokken verzekerde, voor ogen heeft gehouden. Er kan, naar mijn mening, DSW dan ook weinig worden verweten. Ik ben blij dat DSW werkt aan een oplossing, zodat verzekerde ook weer toegang kan krijgen tot de beveiligde omgeving. Tot slot spreek ik mijn meelevens uit met verzekerde, die zich gedwongen voelt om te kiezen voor een geheim adres.

De minister voor Medische Zorg,  
P.A. Dijkstra