



**TER BESLUITVORMING**

**Nota actief openbaar**  
Ja

**Onze referentie**  
2023-0000543303

**Datum**  
1 september 2023

**Opgesteld door**  
[Redacted]

**Samengewerkt met**  
Ministerie van VWS, Directie  
Zorgverzekeringen

**Bijlage(n)**  
1

Aan  
Van

Staatssecretaris Van Huffelen  
DO

nota

Oplegnota beantwoording Kamervragen over het rekenen  
van extra kosten door zorgverzekeraars voor het

**Aanleiding**

Kamervragen van lid Kathmann (PvdA) over het rekenen van extra kosten door zorgverzekeraars voor het ontvangen van post.

**Geadviseerd besluit**

Graag uw akkoord op bijgevoegde beantwoording.

**Kern**

- Naar aanleiding van het bericht dat zorgverzekeraar VGZ mensen extra laat betalen om hun post fysiek te ontvangen is door het ministerie van VWS contact opgenomen met zorgverzekeraar VGZ.
- VGZ heeft aan het ministerie van VWS laten weten dat er verschillende redenen zijn waarom zij kosten in rekening gaan brengen voor het ontvangen van fysieke post: digitale post is sneller, veiliger, beter voor het milieu en goedkoper.
- VGZ heeft ook aangegeven dat kwetsbare groepen mensen, zoals mensen met een gemeentepolis en mensen met betalingsproblemen zijn uitgezonderd en kosteloos per papier worden geïnformeerd.

**Toelichting**

- In het kader van onder andere de motie Kathmann<sup>1</sup> zijn gesprekken gevoerd met zorgverzekeraars, woningcorporaties en banken. Eén van de knelpunten die in deze gesprekken aan bod is gekomen, is het laten betalen van mensen om hun post fysiek te ontvangen. De beantwoording van deze motie maakt deel uit van een verzamelbrief over de voortgang van de transformatie die ervoor moet zorgen dat publieke dienstverlening beter aansluit bij de behoefte en situatie van mensen. Deze verzamelbrief ontvangt u separaat.
- U heeft aangegeven eraan te hechten dat de dienstverlening van instellingen zoals zorgverzekeraars ook toegankelijk is voor mensen die niet van het digitale kanaal gebruik kunnen of willen maken. Naast de hierboven genoemde gesprekken die wij met deze instellingen hebben gevoerd hebben wij met de directie CZW gesproken over de huidige mogelijkheden. De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer en de Algemene Wet

<sup>1</sup> Motie van het lid Kathmann c.s. over altijd een beschikbare offlinemogelijkheid bij overheidsdiensten, zorgverzekeraars en woningbouwcorporaties (t.v.v. 26643-832).

Bestuursrecht zijn, zoals u ook eerder in de Kamer heeft aangegeven, niet van toepassing op private instellingen. Daarom wordt nu verkend of het mogelijk is om tot afspraken te komen die in lijn liggen met het eerder dit jaar samen met de banken, de Alliantie Digitaal Samenleven en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties opgezette brede programma "Toegankelijk Bankieren".

**Onze referentie**  
2023-0000543303

**Datum**  
1 september 2023

| Volgnummer | Naam                                                                                                          | Informatie |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1          | Beantwoording Kamervragen over het rekenen van extra kosten door zorgverzekeraars voor het ontvangen van post |            |