

## 2023Z19917

Vragen van het lid **Claassen** (PVV) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat ouderen niet of nauwelijks contact kunnen krijgen met hun zorgverzekeraar (CZ)* (ingezonden 11 december 2023).

Vraag 1

Bent u bekend met dit bericht «Twee weken bellen en niemand van CZ aan de lijn, meneer Conjarts (85) is het zat: «Dit is ziekmakend»»?<sup>1</sup>

Vraag 2

Wat is uw reactie op dit bericht?

Vraag 3

Weet u of deze problematiek alleen bij CZ aan de orde is, of is dit een breed probleem bij alle zorgverzekeraars?

Vraag 4

Deelt u de mening dat iedereen evenveel recht heeft op adequate service, antwoorden bij hulpvragen etc. van zorgverzekeraars, ongeacht hun digitale vaardigheden?

Vraag 5

Heeft u van andere belangenorganisaties (bijvoorbeeld van de Ouderenbond of de Patiëntenfederatie Nederland) meldingen gekregen van deze problematiek? Zo ja, welke waren dat en wat was uw reactie?

Vraag 6

Hebben zorgverzekeraars hun beperkte bereikbaarheid voor klanten met beperkte digitale vaardigheden als zorgpunt bij het ministerie aangekaart? Zo nee, bent u bereid dit onderwerp aan te kaarten bij Zorgverzekeraars Nederland?

<sup>1</sup> de Limburger, 8 december 2023, «Twee weken bellen en niemand van CZ aan de lijn, meneer Conjarts (85) is het zat: «Dit is ziekmakend»» ([https://www.limburger.nl/cnt/dmf20231207\\_96545387](https://www.limburger.nl/cnt/dmf20231207_96545387)).

Vraag 7

Welke interventies zijn reeds ingezet en of worden in de nabije toekomst ingezet om de brug tussen de digitale wereld en mensen die de digitale ontwikkelingen niet kunnen bijbenen, te verkleinen?

Vraag 8

Indien reeds maatregelen genomen zijn, hoe succesvol zijn deze maatregelen? Zijn deze onderzocht en welke verbetervoorstellen zijn er gedaan? Monitort het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport deze verbetervoorstellen?

Vraag 9

Wat kunt u op korte termijn doen om mensen als meneer Conjarts te helpen?