

201401485

9 OKT. 2015



Zorginstituut Nederland

> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

Aan de Geschillencommissie van
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)
T.a.v. mevrouw mr.
Postbus 291
3700 AG ZEIST

Zorginstituut Nederland
Pakket

Eekholt 4
1112 XH Diemen
Postbus 320
1110 AH Diemen
www.zorginstituutnederland.nl
info@zinl.nl

T +31 (0)20 797 89 59

Contactpersoon

0530.2015124951

5

Datum 13 oktober 2015
Betreft **Definitief** advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet
Geschil over de vergoeding van een verzekerde prestatie als bedoeld
in artikel B.17 van de zorgverzekering van OWM Groep
Zorgverzekeraar (Zorg-op-maatpolis)
Verzekerde mevrouw B.P. Fischer te Ridderkerk (verzoekster) en
zorgverzekeraar OWM CZ Groep Zorgverzekeraar (verweerder)

Zaaknummer
2015023450

Onze referentie
2015124951

Uw referentie
G47 201401485

Uw brief van
23 februari 2015

Geachte voorzitter, commissie,

Inleiding

U hebt op 23 februari 2015 aan Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) advies gevraagd als bedoeld in artikel 114, derde lid, van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Verzoekster en verweerder hebben een geschil over de vergoeding van een hulpmiddel in de vorm van een signaalhond. Bij uw adviesaanvraag hebt u ons ook een kopie van het dossier gestuurd. Op 22 september 2015 heeft het Zorginstituut het verslag van de hoorzitting ontvangen en op 28 september 2015 heeft het Zorginstituut aanvullende informatie ontvangen.

Vooraf merkt het Zorginstituut nog op dat zijn adviestaak beperkt is tot de vraag of verzoekster aanspraak heeft op een verstrekking of een vergoeding op grond van de basisverzekering. Het advies van het Zorginstituut kan dus geen betrekking hebben op een beslissing van verweerder op basis van de aanvullende verzekering of coulance.

Toepasselijke zorgverzekering

In dit geschil zijn de volgende bepalingen van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering van belang.

- Artikel A.2.4. bepaalt dat de zorgverzekering onder andere is gebaseerd op de Zvw, het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).
- Artikel B.17.1 e.v. omschrijft de aanspraak op hulpmiddelen met verwijzing naar de Rzv en het Reglement Hulpmiddelen, behorende bij de zorgverzekering.
- Een signaalhond is een hulpmiddel als bedoeld in artikel 2.6, sub c j^o 2.10 van de Rzv.
- In het Reglement Hulpmiddelen zijn geen nadere voorwaarden gesteld

aan het verkrijgen van een signaalhond.
Dit komt overeen met hetgeen daarover bij of krachtens de Zvw is bepaald.

Zorginstituut Nederland
Pakket

Medische beoordeling

Voor een medische beoordeling van het geschil heeft de medisch adviseur van het Zorginstituut kennisgenomen van de stukken. Op basis van het dossier deelt de medisch adviseur het volgende mee.

Datum
13 oktober 2015
Onze referentie
2015124951

Voorlopig advies

In het voorlopig advies van 23 maart 2015 heeft het Zorginstituut aangegeven dat niet zonder meer vaststond dat verzoekster niet voldoet aan de criteria van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering.

Om te bepalen of verzoekster aanspraak heeft op een signaalhond moest, met inachtneming van de opmerkingen die de medisch adviseur hierover heeft gemaakt, worden onderzocht:

- In hoeverre het gehoorprobleem de oorzaak is van de beperkingen die verzekerde ervaart.
- In hoeverre andere (hoor)hulpmiddelen (inclusief hoortoestel) toereikend zijn voor het compenseren van de beperkingen.
- In hoeverre een signaalhond de beperkingen wel kan compenseren.

Beoordeling

Uit de aanvullende informatie (verslag hoorzitting, verslag huisbezoek door paramedisch adviseur, email verzoekster, brief KNO-arts, brief psychiater/psycholoog en brief GGMD) zijn de antwoorden op deze vragen op te maken. De conclusie die hieruit moet worden getrokken is dat de signaalhond daadwerkelijk ingezet zal worden voor het compenseren van de beperkingen in de gehoorfunctie van verzoekster, zowel bij haar functioneren binnenshuis als ten behoeve van haar mobiliteit buitenshuis, en dat de gevraagde hond niet bedoeld is om ingezet te worden als psychiatrische hulphond.

- *In hoeverre is het gehoorprobleem de oorzaak van de beperkingen die verzekerde ervaart;*
- *In hoeverre zijn andere (hoor)hulpmiddelen (inclusief hoortoestel) toereikend voor het compenseren van beperkingen?*

Het gehoorprobleem van verzoekster bestaat uit een combinatie van ernstig gehoorverlies met tinnitus (intern ontstaan geluid, namelijk harde ruis en pieptonen). Dit gehoorprobleem geeft auditieve beperkingen die, zo blijkt uit de voorliggende informatie, niet in alle situaties door andere hoorhulpmiddelen gecompenseerd worden. Enerzijds zijn er beperkingen door het effect van het ernstige gehoorverlies op het waarnemen van relevante geluiden als er tegelijkertijd veel omgevingsgeluiden zijn, anderzijds doordat door de tinnitus de externe (relevante) geluiden onvoldoende onderscheiden worden van de, bij tinnitus behorende, intern gecreëerde (irrelevante) geluiden.

Uit het dossier blijkt dat deze auditieve beperkingen zowel in huis als buitenshuis aanwezig zijn en dat de huidige aanwezige hulpmiddelen niet toereikend zijn om deze beperkingen te corrigeren dan wel te compenseren.

Het is niet uitgesloten dat binnenshuis andere hulpmiddelen wel toereikend kunnen zijn, bijvoorbeeld een andersoortig wek- en waarschuwingssysteem, dit wordt uit de voorliggende informatie niet duidelijk.

Buitenshuis zijn de beperkingen echter niet afdoende corrigeerbaar of te compenseren met de huidige aanwezige hulpmiddelen. De in artikel 2.10, eerste lid, onderdeel a, van de Rzv genoemde hoorhulpmiddelen zijn niet toereikend aangezien een hoortoestel ook irrelevante omgevingsgeluiden versterkt. Ook blijkt uit het dossier niet dat verzoekster baat zou hebben bij een tinnitusmaskeerder.¹ Er bestaat bovendien een verhoogde kans op verkeersonveilige situaties door het niet kunnen horen/waarnemen van relevante geluiden in het verkeer (motorische geluiden van auto of tram, claxons, fietsbellen). Dit leidt bij verzoekster tot evidente beperkingen in haar zelfstandigheid en mobiliteit buitenshuis.

Zorginstituut Nederland
Pakket

Datum
13 oktober 2015

Onze referentie
2015124951

- In hoeverre kan een signaalhond de beperkingen wel compenseren?

Uit het dossier en de aanvullende gegevens blijkt dat de inzet van de hond in huis en buitenshuis bedoeld is om te signaleren, waardoor de zelfstandigheid en mobiliteit van verzoekster vergroot wordt.

De inzet van de hond is niet bedoeld het onveilige gevoel (of 'angstaanvallen op straat', zoals de paramedisch adviseur noemt) tegen te gaan, maar om de oorzaak hiervan weg te nemen, namelijk door te compenseren voor de auditieve beperkingen die hieraan ten grondslag liggen.

Juridische beoordeling

De vraag die beantwoord moet worden is of verzoekster in dit geval aanspraak heeft op een signaalhond.

De aanspraak op uitwendige hulpmiddelen gerelateerd aan stoornissen in de hoorfunctie is geregeld in artikel 2.6, onderdeel c, Rzv en verder uitgewerkt in artikel 2.10 Rzv.

Artikel 2.10 Rzv luidt, voor zover van belang:

"1. Hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, onderdeel c, omvatten:

a. Hulpmiddelen ter correctie van stoornissen in de hoorfunctie voor zover er sprake is van een revalideerbaar oor met ten minste een verlies van 35 dB of ernstig oorsuizen;

b. hulpmiddelen ter compensatie van beperkingen in het luisteren of beperkingen in het gebruik van communicatieapparatuur, indien de hulpmiddelen als bedoeld onder a, hiervoor onvoldoende verbetering bieden dan wel indien deze hulpmiddelen substitueren voor de hulpmiddelen als bedoeld onder a.

(..)

4. Voor signaalhonden geldt dat een tegemoetkoming kan worden verleend in de redelijk te achten gebruikskosten."

Verweerder heeft geen nadere voorwaarden gesteld in artikel B.17.8 van het Reglement Hulpmiddelen, behorende bij de zorgverzekering.

Het Zorginstituut heeft kennisgenomen van alle stukken. Gelet op het advies van de medisch adviseur en op basis van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering is het Zorginstituut van oordeel dat verzoekster redelijkerwijs is aangewezen op de signaalhond. Uit het nader onderzoek blijkt namelijk dat de hond bij verzoekster ingezet zal gaan worden voor het compenseren van de

¹ Over de door de paramedisch adviseur genoemde mogelijkheid 'neuromodulatie' (acoustic coordinated reset) als behandeling van tinnitus heeft Zorginstituut Nederland in 2014 geconcludeerd dat deze behandeling niet voldoet aan het in de Zvw gestelde criterium 'de stand van de wetenschap en praktijk'. Zie "Standpunt effectiviteit van directe en indirecte hersenstimulatie als behandeling van ernstige tinnitus", Zorginstituut Nederland, 18 augustus 2014.

beperkingen in de gehoorfunctie van verzekerde zowel bij haar functioneren binnenshuis als ten behoeve van haar mobiliteit buitenshuis, en dat de gevraagde hond niet bedoeld is om ingezet te worden als psychiatrische hulphond. De in artikel 2.10, eerste lid, onderdeel a, van de Rzv genoemde hulpmiddelen zijn in geval van verzoekster niet toereikend.

Advies van Zorginstituut Nederland

Op grond van het vorenstaande adviseert het Zorginstituut het verzoek toe te wijzen.

Hoogachtend,

Zorginstituut Nederland
Pakket

Datum
13 oktober 2015

Onze referentie
2015124951

24 MRT 2015



Zorginstituut Nederland

> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

Aan de Geschillencommissie van
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)
T.a.v. mevrouw mr.
Postbus 291
3700 AG ZEIST

Zorginstituut Nederland
Pakket

Eekholt 4
1112 XH Diemen
Postbus 320
1110 AH Diemen
www.zorginstituutnederland.nl
info@zinl.nl

T +31 (0)20 797 89 59

Contactpersoon

0530.2015034189

Datum 23 maart 2015
Betreft Advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet
Geschil over de vergoeding van een verzekerde prestatie als bedoeld
in artikel B.17 van de zorgverzekering van OWM CZ Groep
Zorgverzekeraar (Zorg-op-maatpolis)
Verzekerde mevrouw B.P. Fischer te Ridderkerk (verzoekster) en
zorgverzekeraar OWM CZ Groep Zorgverzekeraar ua (verweerder)

Zaaknummer
2015023450

Onze referentie
2015034189

Uw referentie
G47 201401485

Uw brief van
23 februari 2015

Geachte voorzitter, commissie,

Inleiding

U hebt op 23 februari 2015 aan Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) advies gevraagd als bedoeld in artikel 114, derde lid van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Verzoekster en verweerder hebben een geschil over de vergoeding van een hulpmiddel in de vorm van een signaalhond. Bij uw adviesaanvraag hebt u ons ook een kopie van het dossier gestuurd, maar een verslag van hoorzitting ontbreekt nog. Het Zorginstituut brengt daarom een voorlopig advies uit, dat nog aangepast kan worden als uit het verslag van de hoorzitting nieuwe feiten of omstandigheden naar voren komen.

Vooraf merkt het Zorginstituut nog op dat zijn adviestaak beperkt is tot de vraag of verzoekster aanspraak heeft op een verstrekking of een vergoeding op grond van de basisverzekering. Het advies van het Zorginstituut kan dus geen betrekking hebben op een beslissing van verweerder op basis van de aanvullende verzekering of coulance.

Toepasselijke zorgverzekering

In dit geschil zijn de volgende bepalingen van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering van belang.

- Artikel A.2.4. bepaalt dat de zorgverzekering onder andere is gebaseerd op de Zvw, het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).
- Artikel B.17.1 e.v. omschrijft de aanspraak op hulpmiddelen met verwijzing naar de Rzv en het Reglement Hulpmiddelen, behorende bij de zorgverzekering.
- Een signaalhond is een hulpmiddel als bedoeld in artikel 2.6, sub c j° 2.10 van de Rzv.
- In het Reglement Hulpmiddelen zijn geen nadere voorwaarden gesteld aan het verkrijgen van een signaalhond.

Dit komt overeen met hetgeen daarover bij of krachtens de Zvw is bepaald.

Zorginstituut Nederland
Pakket

Medische beoordeling

Voor een medische beoordeling van het geschil heeft de medisch adviseur van het Zorginstituut kennisgenomen van de stukken. Op basis van het dossier deelt de medisch adviseur het volgende mee.

Datum
23 maart 2015
Onze referentie
2015034189

Situatie verzoekster

Verzoekster wil aanspraak maken op de vergoeding van een signaalhond. Zij stelt dat zij niet volledig doof is, maar in het spraakgebruik wel als volledig doof wordt gekenmerkt. Daarnaast heeft zij andere beperkingen waarvoor zij hulp nodig heeft bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen. Zij kan geen beroep doen op de mantelzorg.

Gehoorproblemen

Uit het toonaudiogram van 15 juni 2010 blijkt dat verzoekster rechts een zeer ernstig¹ gehoorverlies heeft, namelijk een verlies van 82 dB (gemiddeld over 1, 2 en 4 kHz) en links een ernstig gehoorverlies, namelijk van 72 dB (gemiddeld over 1, 2 en 4 kHz). Met een hoortoestel is dit gemiddelde gehoorverlies terug te brengen, rechts tot gemiddeld 48 dB en links tot gemiddeld 40 dB. Blijkens de brief van de audioloog van 9 december 2013 is het toonaudiogram ongeveer gelijk gebleven en is er met goede instelling van de hoortoestellen bij het spraakverstaan effectieve winst, maar heeft verzekerde ondanks de goed ingestelde hoortoestellen nog steeds een gehoorprobleem. Het Audiologisch Centrum onderschrijft de aanvraag voor een signaalhond en verwijst voor verdere informatie en motivatie naar het rapport van Stichting Signaalhond Nederland.

Rapport Stichting Signaalhond Nederland

Volgens de 'Praktische Indicatie' van Stichting Signaalhond Nederland (indicatiedatum 12 mei 2013) is naast de auditieve beperking sprake van onder meer angsten (waaronder pleinvrees) waarvoor verzoekster onder behandeling is van een psycholoog. Zij leeft in een sociaal isolement en komt behalve voor boodschappen en afspraken niet buiten. Boodschappen doet zij met haar minderjarige zoon.

Een signaalhond kan binnen en buitenshuis geluiden signaleren en duiden en kan voorkomen dat verzoekster verrast wordt door een plotselinge benadering. Voor wat betreft wek- en waarschuwingsapparatuur beschikt verzoekster over een flitssysteem voor wekker, deurbel en vaste telefoon. Het lichtsignaal van de wekker is echter veelal onvoldoende om wakker te worden en ook voldoet het lichtsignaal voor de deurbel niet altijd, aldus de rapportage van Stichting Signaalhond Nederland.

Brief van verzoekster

Verzoekster geeft in haar brief van 23 mei 2014 onder meer aan dat het moeilijk kunnen plaatsen van geluiden in het verkeer telkens een probleem is. Zij kan auto's niet horen aankomen, wat recent, en blijkens haar brief wel vaker, een aanrijding tot gevolg had. Daarnaast raakt zij gedesoriënteerd als er, bijvoorbeeld in de buurt van winkels, een veelheid van geluiden is. Voor wat betreft de huidige hulpmiddelen zijn de lichtsignalen niet toereikend, ook heeft zij via een andere slechthorende een trilsysteem uitgetoetst, maar werd zij hiervan niet wakker.

¹ Zie voor indeling in ernst o.a. www.nationaalkompas.nl/gezondheid-en-ziekte/ziekten-en-aandoeningen/zenuwstelsel-en-zintuigen/gehoorstoornissen/beschrijving

Beoordeling afwijzing verweerder

Verweerder legt in de afwijzing (brief van 9 februari 2015 met advies van de paramedisch adviseur van verweerder) het accent op de psychologische factoren maar gaat niet in op de consequenties van de slechthorendheid van verzekerde in de dagelijkse praktijk. Er is weliswaar verbetering van het spraakverstaan door goede instelling van de hoortoestellen, maar in hoeverre de goede instelling van de hoortoestellen ook leidt tot een dusdanige verbetering van het gehoor ten aanzien van het waarnemen van omgevingsgeluiden, richtinghoren en van mogelijk aanwezige hyperacusis, wordt uit de voorliggende informatie niet duidelijk.

Zorginstituut Nederland
Pakket

Datum
23 maart 2015

Onze referentie
2015034189

Een hond bedoeld voor het bieden van hulp bij een psychische of psychiatrische aandoening (waaronder pleinvrees) valt niet onder de basisverzekering. Bij verzekerde is echter geen sprake van louter psychische/psychiatrische problematiek, maar van een combinatie van slechthorendheid en psychische problemen waarbij het niet uitgesloten is dat (een deel van de) psychische problemen (mede) gevolg kunnen zijn van het gehoorprobleem.

Nader onderzoek

Gezien de door verzekerde beschreven gehoorproblemen bij het zich buitenshuis begeven, het feit dat zij voor het boodschappen doen is aangewezen op hulp van haar (minderjarige) zoon en gezien het blijkbaar niet toereikend zijn van de wek- en waarschuwingsapparatuur, is nader onderzoek noodzakelijk. Voor wat betreft de beperkingen in de zelfstandigheid/mobiliteit buitenshuis zou bijvoorbeeld het Audiologisch Centrum kunnen worden verzocht om nadere informatie te leveren over de ervaren beperkingen van verzoekster en de relatie hiervan tot de gehoorproblemen. Ten aanzien van de blijkbaar niet adequate hulpmiddelen zou mogelijk wel adequate wek- en waarschuwingsapparatuur uitgeprobeerd kunnen worden.

Als uit nader onderzoek blijkt dat de problemen van verzoekster met het zich buitenshuis begeven en met de wek- en waarschuwingsapparatuur overwegend het gevolg zijn van het gehoorprobleem, en als blijkt dat deze niet afdoende gecompenseerd kunnen worden door hoorhulpmiddelen en zij hiervoor is aangewezen op een specifiek hiertoe getrainde hond, dan heeft zij aanspraak op een signaalhond.

Juridische beoordeling

De vraag die beantwoord moet worden is of verzoekster in dit geval aanspraak heeft op een signaalhond.

De aanspraak op uitwendige hulpmiddelen gerelateerd aan stoornissen in de hoorfunctie is geregeld in artikel 2.6, sub c, Rzv en verder uitgewerkt in artikel 2.10 Rzv.

Artikel 2.10 Rzv luidt, voor zover van belang:

"1. Hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, onderdeel c, omvatten:

a. Hulpmiddelen ter correctie van stoornissen in de hoorfunctie voor zover er sprake is van een revalideerbaar oor met ten minste een verlies van 35 dB of ernstig oorsuizen;

b. hulpmiddelen ter compensatie van beperkingen in het luisteren of beperkingen in het gebruik van communicatieapparatuur, indien de hulpmiddelen als bedoeld onder a, hiervoor onvoldoende verbetering bieden dan wel indien deze hulpmiddelen substitueren voor de hulpmiddelen als bedoeld onder a.

(..)

4. Voor signaalhonden geldt dat een tegemoetkoming kan worden verleend in de redelijk te achten gebruikskosten."

Zorginstituut Nederland
Pakket

Datum
23 maart 2015

Onze referentie
2015034189

Verweerder heeft in het Reglement hulpmiddelen, behorende bij de zorgverzekering, in artikel B.17.8, geen nadere voorwaarden gesteld.

Het Zorginstituut heeft kennisgenomen van de stukken. Gelet op het advies van de medisch adviseur is het Zorginstituut van mening dat verweerder nader onderzoek moet verrichten. Het staat niet zonder meer vast dat verzoekster niet voldoet aan de criteria van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering. Om te bepalen of verzoekster aanspraak heeft op een signaalhond moet, met inachtneming van de opmerkingen die de medisch adviseur hierover heeft gemaakt, worden onderzocht:

- In hoeverre het gehoorprobleem de oorzaak is van de beperkingen die verzekerde ervaart.
- In hoeverre zijn andere (hoor)hulpmiddelen (inclusief hoortoestel) toereikend voor compenseren van beperkingen?
- In hoeverre een signaalhond de beperkingen wel kan compenseren.

Advies van Zorginstituut Nederland

Gelet op het voorgaande raadt het Zorginstituut u aan om verweerder nader onderzoek te laten verrichten met inachtneming van het bovenstaande.

Hoogachtend,