

# ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen C te D  
Zaak : Hulpmiddelenzorg, voorleesapparatuur voor zwartdrukinformatie,  
doelmatige zorg  
Zaaknummer : 2011.01499  
Zittingsdatum : 22 februari 2012

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen

C te D, hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de Standaard Zorgverzekering (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Deze verzekering is een schadeverzekeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW). Verder was ten behoeve van verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering Aanvullend Basic afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). De aanvullende ziektekostenverzekering is niet in geschil en blijft daarom verder onbesproken.

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoekster heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op een Optelec ClearReader+® (hierna: de aanspraak). Bij brief van 30 november 2011 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.
- 3.2. Verzoekster heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brieven van 16 februari, 7 en 31 maart, 12 april, en 9 juni 2011 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn beslissing te handhaven.
- 3.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft nadien bemiddeld. Dit heeft niet geleid tot een ander standpunt van de ziektekostenverzekeraar.
- 3.4. Bij brief van 14 oktober 2011 heeft verzoekster de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is de aanspraak alsnog in te willigen ten laste van de zorgverzekering (hierna: het verzoek).
- 3.5. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoekster het verschuldigde entreegeld van € 37,- voldaan, waarna de commissie de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoekster te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoekster aan de commissie overgelegde stuk-

ken gevoegd.

- 3.6. De commissie heeft de ziektekostenverzekeraar in de gelegenheid gesteld een nadere reactie te geven op het onderhavige geschil. De ziektekostenverzekeraar heeft evenwel binnen de gestelde termijn geen gebruik gemaakt van de geboden gelegenheid, ook niet na een herinnering daartoe. Verzoekster is hiervan op 17 januari 2012 van op de hoogte gesteld. Pas bij brief van 17 januari 2012, door de commissie ontvangen op 19 januari 2012, heeft de ziektekostenverzekeraar de commissie zijn nadere reactie gezonden. Een afschrift hiervan is ter kennisname naar verzoekster gezonden. De commissie heeft de ziektekostenverzekeraar bericht dat diens reactie te laat is ingediend en dat hij desgewenst een toelichting kan geven tijdens de hoorzitting.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 20 januari 2012 schriftelijk medegedeeld telefonisch gehoord te willen worden. De ziektekostenverzekeraar heeft op 21 februari 2012 telefonisch medegedeeld eveneens telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 17 januari 2012 heeft de commissie het College voor zorgverzekeringen (hierna: het CVZ) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 26 januari 2012 heeft het CVZ (zaaknummer 2012007120) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd het verzoek, voor zover dat ziet op de zorgverzekering, in te willigen op de grond dat verzoekster een indicatie heeft voor een voorleesapparaat ter vervanging van de aan haar verstrekte beeldschermloep. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting aan partijen gezonden.
- 3.9. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar zijn op 22 februari 2012 telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.10. Naar aanleiding van hetgeen ter zitting is besproken, heeft de commissie verzoekster in de gelegenheid gesteld een verklaring van haar oogarts over te leggen, waarin het percentage van haar restvisus wordt vermeld. Verzoekster heeft deze verklaring op 2 april 2012 aan de commissie gezonden. Deze informatie is op 3 april 2012 aan de ziektekostenverzekeraar gestuurd. De ziektekostenverzekeraar heeft hierop op 11 april 2012 gereageerd. Deze reactie is op 12 april 2012 aan verzoekster gezonden.
- 3.11. Bij brief van 12 april 2012 heeft de commissie het CVZ afschriften van het verslag van de hoorzitting en de nagekomen stukken gezonden met het verzoek mede te delen of deze stukken aanleiding geven tot aanpassing van het voorlopig advies. In reactie hierop heeft het CVZ bij brief van 25 april 2012 aan de commissie zijn definitieve advies uitgebracht. Het CVZ herhaalt dat verzoekster een indicatie heeft voor een voorleesapparaat ter vervanging van de aan haar verstrekte beeldschermloep.
- 3.12. Een afschrift van het definitieve CVZ-advies is op 26 april 2012 aan partijen gezonden, waarbij zij in de gelegenheid zijn gesteld hierop te reageren. Bij mailbericht van 8 mei 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar gebruik gemaakt van de geboden mogelijkheid. Een afschrift van deze reactie is op 10 mei 2012 ter kennisname aan ver-

zoekster gezonden.

#### 4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

- 4.1. Verzoekster heeft bij de ziektekostenverzekeraar een aanvraag ingediend voor een voorleesapparaat voor zwartdrukinformatie, de Optelec ClearReader+®, omdat zij door de voortschrijdende retinitis pigmentosa de aan haar verstrekte beeldschermloep niet meer kan gebruiken. Door haar ziekte is haar zicht inmiddels afgenomen tot minder dan twee percent. Alleen het licht-donkeronderscheid is nog enigszins mogelijk.
- 4.2. Met een voorleesapparaat kan verzoekster weer kennis nemen van onder andere boeken, tijdschriften en kranten. De aan haar verstrekte daisyspeler voldoet voor het voorlezen van boeken en tijdschriften. Echter, veel boeken worden niet ingelezen en bij kranten en tijdschriften wordt slechts een selectie gemaakt van de artikelen. Het laten inlezen van teksten door het Loket Aangepast Lezen biedt evenmin een oplossing voor het behoud van de zelfstandigheid van verzoekster en is bovendien erg omslachtig. Iemand anders zal de artikelen immers moeten selecteren, kopiëren en opsturen naar het Loket Aangepast Lezen.
- 4.3. Ter zitting is door verzoekster ter aanvulling aangevoerd dat zij niet overweg kan met een computer; zij kan niet werken met het beeldscherm. Daarnaast is zij geen “knoppenmens”. De aan haar verstrekte beeldschermloep heeft zij al twee jaar niet gebruikt, omdat zij hiermee alleen woord voor woord kan lezen. De behandelend oogarts heeft vastgesteld dat bij haar sprake is van minder dan twee percent. Desgevraagd heeft verzoekster zich bereid verklaard de oogarts te verzoeken voornoemde verklaring op schrift te stellen.
- 4.4. De behandelend oogarts heeft bij brief van 2 april 2012 verklaard dat bij verzoekster sprake is van *“zeer ernstige tapetoretinale dystrofie. De visus bedraagt minder dan 1% bdz.”*
- 4.5. Verzoekster komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

#### 5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

- 5.1. Verzoekster beschikt reeds over een daisyspeler en een beeldschermloep. Zij wil nu een voorleesapparaat voor het lezen van kranten- en tijdschriftartikelen, boeken, nota's en post. Boeken, tijdschriften en kranten kunnen met een daisyspeler gelezen worden. Als een artikel niet beschikbaar is voor de daisyspeler, biedt het Loket Anders Lezen uitkomst. Dat verzoekster het gebruik van deze voorziening gecompliceerd vindt, doet niet af aan het feit dat zij hiervan wel gebruik kan maken. De daisyspeler is in dit opzicht een adequaat hulpmiddel.
- 5.2. Het lezen van nota's via een voorleesapparaat is niet mogelijk, omdat deze door het hulpmiddel niet op de juiste wijze wordt omgezet. Het voorleesapparaat is voor het lezen van nota's dus geen toereikend middel.
- 5.3. Omdat verzoekster met behulp van haar daisyspeler en beeldschermloep en de diensten van Loket Aangepast Lezen toegang heeft tot de informatie die zij wil, met uitzondering van de nota's, zijn de daisyspeler en de beeldschermloep voor haar nog

adequate hulpmiddelen.

- 5.4. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat er verschillende varianten van de beeldschermloep op de markt zijn en dat dus de vraag is welke versie verzoekster tot haar beschikking heeft. Bepalend is hoeveel verzoekster nog ziet. Een voorleesapparaat is in deze situatie onnodig kostbaar.
  - 5.5. Uit de verklaring van de oogarts van 2 april 2012 blijkt niet welke hulpmiddelen voor verzoekster geïndiceerd zijn. Zijn advies luidt slechts “vergoeding van noodzakelijke visuele hulpmiddelen”. De ziektekostenverzekeraar handhaaft daarom zijn standpunt dat een voorleesapparaat in de onderhavige situatie ondoelmatig is. Een Orion Webbox is een doelmatiger hulpmiddel voor bijvoorbeeld het lezen van boeken, kranten en tijdschriften dan een voorleesapparaat. De Orion Webbox en Webbox 2 hebben steeds meer mogelijkheden voor diverse kranten. Een voorleesapparaat is niet of nauwelijks geschikt voor het lezen van boeken en daarvoor is een voorleesapparaat ook niet bedoeld. Daarnaast blijft het met een voorleesapparaat noodzakelijk dat iemand anders bijvoorbeeld artikelen selecteert.
  - 5.6. Bij mailbericht van 8 mei 2012 heeft de ziektekostenverzekeraar zijn standpunt, dat een voorleesapparaat niet doelmatig is, gehandhaafd. Dit hulpmiddel is niet geschikt voor het lezen van boeken, kranten, bankafschriften en dergelijke. Verzoekster is met verstrekking van de Orion Webbox en het loket Aangepast Lezen adequaat geholpen. Een voorleesapparaat is onnodig kostbaar als de uiteindelijke toepassing alleen voor de post – zonder bankafschriften – zou zijn.
  - 5.7. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden afgewezen.
6. De bevoegdheid van de commissie
    - 6.1. De commissie is bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen.
7. Het geschil
    - 7.1. In geschil is of verzoekster aanspraak heeft op de verstrekking van een Optelec ClearReader+® ten laste van de zorgverzekering.
8. Toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en regelgeving
    - 8.1. Voor de beoordeling van dit geschil zijn de volgende verzekeringsvoorwaarden en regelgeving relevant.
    - 8.2. De zorgverzekering betreft een mixpolis, zodat de verzekerde voor bepaalde zorgvormen is aangewezen op gecontracteerde zorg van door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde zorgverleners en voor andere zorgvormen kan gebruikmaken van niet-gecontracteerde zorg. De aanspraak op (vergoeding van) zorg of diensten is geregeld in de artikelen 11 e.v. van de zorgverzekering. Artikel 31 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelenzorg bestaat, en luidt, voor zover hier van belang:

*“U hebt recht op vergoeding van de kosten van functionerende hulpmiddelen en verbandmiddelen zoals genoemd in het besluit Zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering. In uitzondering op de vergoeding van de kosten (restitutie) verstrekt [naam ziektekostenverzekeraar] in bepaalde gevallen hulpmiddelen in bruikleen. In het Reglement hulpmiddelen [naam ziektekostenverzekeraar] kunt u vinden welke hulpmiddelen in bruikleen worden verstrekt. (...)”*

- 8.3. In artikel 4 van het Reglement Hulpmiddelen van de ziektekostenverzekeraar is bepaald dat voorleesapparatuur voor zwartdrukinformatie in bruikleen wordt verstrekt.
- 8.4. In artikel 1.2 van de zorgverzekering is bepaald dat aanspraak bestaat op zorg zoals omschreven in de verzekeringsvoorwaarden indien en voor zover de verzekerde hierop naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen en als de zorgvorm doelmatig en doeltreffend is.
- 8.5. De artikelen 1.2 en 31 van de zorgverzekering en het Reglement Hulpmiddelen van de ziektekostenverzekeraar zijn volgens de artikelen 2.3, 2.9 en 2.10 van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).
- 8.6. Artikel 11, lid 1, onderdeel b Zvw bepaalt dat de zorgverzekeraar jegens zijn verzekerden een zorgplicht heeft die zodanig wordt vormgegeven, dat de verzekerde bij wie het verzekerde risico zich voordoet, krachtens de zorgverzekering recht heeft op prestaties bestaande uit vergoeding van de kosten van de zorg of de overige diensten waaraan hij behoefte heeft.  
Hulpmiddelenzorg is naar aard en omvang geregeld in artikel 2.9 Bzv en verder uitgewerkt in de artikelen 2.6 e.v. Rzv. Artikel 2.26, lid 1, sub g Rzv ziet onder andere op voorleesapparatuur voor zwartdrukinformatie voor visueel gehandicapten.
- 8.7. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de in de zorgverzekering opgenomen regeling strookt met de toepasselijke regelgeving.
9. Beoordeling van het geschil
  - 9.1. Op grond van artikel 31 van de zorgverzekering bestaat aanspraak op functionerende hulpmiddelen zoals genoemd in het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering. In artikel 2.26 Rzv, sub g, onder 3° is de aanspraak op voorleesapparatuur voor zwartdrukinformatie voor visueel gehandicapten opgenomen. In het Reglement Hulpmiddelen van de ziektekostenverzekeraar is bepaald dat dit hulpmiddel in bruikleen wordt verstrekt.
  - 9.2. Uit de adviezen van het CVZ van 26 januari en 25 april 2012 blijkt dat verzoekster de aan haar verstrekte beeldschermloep niet meer kan gebruiken als gevolg van de progressie van haar oogaandoening. Zij kan hierdoor ook geen gebruik maken van een computer. Inschakeling van het Loket Aangepast Lezen biedt geen oplossing voor het behoud van de zelfstandigheid; anderen zouden de artikelen immers voor haar moeten selecteren. Verzoekster heeft daarom volgens het CVZ een indicatie voor de verstrekking in bruikleen van een voorleesapparaat ter vervanging van de beeldschermloep. De commissie neemt de conclusie van het CVZ over en maakt deze tot de hare.

- 9.3. De ziektekostenverzekeraar heeft gesteld dat de verstrekking van het gevraagde hulpmiddel niet doelmatig is. De vraag of bepaalde zorg voor een verzekerde doelmatig is, gelet op de Memorie van Toelichting bij artikel 14 Zvw, voorbehouden aan de ziektekostenverzekeraar. De commissie komt in zodanige situatie slechts een marginale toetsing toe. Door verzoekster is gesteld dat zij niet meer uit kan met de aan haar verstrekte beeldschermloep. De ziektekostenverzekeraar heeft dit onvoldoende onderzocht en slechts in algemene zin gewezen op de mogelijkheid van een Orion Webbox. Daarmee is hij onvoldoende ingegaan op de vraag of de aan verzoekster verstrekte hulpmiddelen – de beeldschermloep in combinatie met een daisyspeler - in haar specifieke situatie (nog) zijn aan te merken als adequate hulpmiddelen. De commissie is daarom van oordeel dat de ziektekostenverzekeraar niet in redelijkheid tot het oordeel heeft kunnen komen dat verstrekking van de Optelec ClearReader+® in de situatie van verzoekster niet doelmatig is.

### **Conclusie**

- 9.4. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden toegewezen.
- 9.5. Aangezien het verzoek wordt toegewezen, dient de ziektekostenverzekeraar het entreegeld aan verzoekster te vergoeden.
10. Het bindend advies
- 10.1. De commissie wijst het verzoek toe.
- 10.2. De commissie bepaalt dat de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster dient te vergoeden een bedrag ad € 37,--.

Zeist, 30 mei 2012,

Voorzitter