



Zorginstituut Nederland

202100660

> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

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

Zorginstituut Nederland
Zorg
Willem Dudokhof 1
1112 ZA Diemen
Postbus 320
1110 AH Diemen
www.zorginstituutnederland.nl
info@zinl.nl
T +31 (0)20 797 85 55
Contactpersoon

2021039260

Datum 13 oktober 2021
Betreft Advies als bedoeld in artikel 114 van de Zorgverzekeringswet

Zaaknummer
2021034180
Onze referentie
2021039260
Uw referentie
202100660
Uw brief van
31 augustus 2021

Geachte voorzitter, commissie,

U hebt Zorginstituut Nederland (het Zorginstituut) om advies gevraagd over het geschil tussen verzoekster en verweerder. Het Zorginstituut heeft het dossier beoordeeld. De conclusie is dat het Zorginstituut in dit geschil geen adviesbevoegdheid heeft.

Het geschil gaat over de vraag of verzoekster van een door verweerder gecontracteerde hondenschool nog een keer een blindengeleidehond kan krijgen nadat verzoekster bij deze en een andere hondenschool al een hond vergoed heeft gekregen. Beide blindengeleidehonden zijn teruggebracht/teruggehaald naar de betreffende hondenscholen. Gelet op artikel 114, derde lid, van de Zorgverzekeringswet (Zvw) adviseert het Zorginstituut over geschillen die betrekking hebben op de te verzekeren prestaties, zoals vermeld in artikel 11 Zvw. Dit geschil heeft geen betrekking hierop. Niet in geschil is of de blindengeleidehond een verzekerde prestatie betreft of dat verzoekster een indicatie heeft voor een 'hulpmiddel ter compensatie van beperkingen bij het om obstakels heenlopen of bij de oriëntatie'.

Een verzekerde heeft ingevolge artikel 2.9, eerste lid, van het Besluit Zorgverzekering (te allen tijde) recht op een goed functionerend hulpmiddel, passend bij de beperking van de verzekerde (dus adequaat). Het te allen tijde recht hebben op een adequaat hulpmiddel houdt ook in dat een hulpmiddel vervangen of gewijzigd kan worden. Mocht een hulpmiddel niet meer goed of onvoldoende functioneren, dan is immers geen sprake meer van een adequaat functionerend hulpmiddel en moet dit hulpmiddel in voorkomende gevallen hersteld of vervangen worden.

Bij het verstrekken van een blindengeleidehond in bruikleen ligt zowel bij de zorgverzekeraar als bij de hondenschool een plicht om een verzekerde hulp te geven (instructies) bij het goed kunnen omgaan met de hond/gebruik van de

hond. Bij een verzekerde ligt een plicht om het hulpmiddel goed te verzorgen en instructies op te volgen. Over de vraag in hoeverre er sprake is van een mate van verwijtbaarheid door onjuiste verzorging of schade aan het hulpmiddel waardoor verzoekster geen nieuwe blindengeleidenhond vergoed krijgt van verweerder kan het Zorginstituut niet adviseren.

Zorginstituut Nederland
Zorg

Datum
13 oktober 2021

Onze referentie
2021039260

Uit het dossier is op te maken dat verzoekster (en haar echtgenoot) en de gecontracteerde hondenschool ieder hun eigen kant van het verhaal hebben. Gezien het gegeven dat verzoekster ruim 22 jaar ervaring heeft met geleidehonden, waaronder een eerdere hond van deze hondenschool (kennelijk naar ieders tevredenheid) en het feit dat de nieuwe hond van deze hondenschool werd geleverd in een, in emotioneel opzicht zware, niet-optimale periode, namelijk kort na het overlijden van de 21-jarige dochter, is het niet uitgesloten dat een nieuwe geleidehond op dit moment wel met succes geplaatst kan worden. Mogelijk dat bemiddeling door een onafhankelijke derde de impasse in de communicatie tussen (de echtgenoot) van verzoekster en de betreffende hondenschool kan doorbreken.

Hoogachtend,