

3 OKT 2018



Zorginstituut Nederland

2017.02108

> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)
T.a.v. mevrouw
Postbus 291
3700 AG ZEIST

Zorginstituut Nederland
Zorg

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

T +31 (0)20 797 85 55

Contactpersoon

2018048359

Datum 3 oktober 2018
Betreft **Definitief** advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet

Zaaknummer
2018024316

Onze referentie
2018048359

Uw referentie
201702108

Uw brieven van
14 mei en 21 september 2018

Geachte mevrouw

Hierbij bevestig ik de ontvangst van het verslag van de hoorzitting en de brief van verweerder van 28 juni 2018.

Voorlopig advies

In het voorlopig advies van 13 juni 2018 adviseerde het Zorginstituut u om het verzoek af te wijzen wat betreft het gevraagde softwarepakket. Wat betreft de aanspraak op een brailleleesregel met invoertoetsen adviseerde het Zorginstituut u om verweerder aan de hand van het beoogde gebruik (alleen smartphone of ook computergebruik) te laten nagaan waar verzoeker redelijkerwijs op is aangewezen.

Softwarepakket

In de hoorzitting geeft verzoeker aan dat de NVDA-software die hij op zijn werk gebruikt goed functioneert en adequaat is in zijn situatie. De software van Supernova die hij thuis heeft verschilt sterk met dat van NVDA en dit geeft problemen in het gebruik, met name omdat verzoeker ook thuis wel eens iets voor zijn werk moet doen.

De aanvullende informatie uit de hoorzitting geeft geen (nieuwe) informatie waaruit zou blijken dat het huidige softwarepakket, al dan niet met aanvullende training, niet adequaat zou zijn.

Brailleleesregel met invoertoetsen

Verweerder geeft aan de hand van het advies van het Zorginstituut nader onderzoek te hebben verricht door contact op te nemen met de zorgaanbieder waarbij 3 opties zijn onderzocht. Ook heeft verweerder contact opgenomen met verzoeker, waarbij verzoeker heeft aangegeven zowel de computer als de smartphone te gebruiken. Op basis hiervan is verweerder van mening dat de 40-cellige brailleleesregel die verzoeker destijds heeft ontvangen voor zijn computer

met een toegevoegde braille-invoermodule, waardoor de leesregel aan deze module wordt gekoppeld, de meest doelmatige oplossing is. Met deze optie is het mogelijk om zowel de computer als de smartphone te bedienen. In het dossier gaf verzoeker aan dat hij deze optie nooit heeft gebruikt omdat hij de uitleg bij de vorige levering hopeloos vond. In het hoorzittingsverslag geeft verzoeker aan dat deze 40-cellige leesregel groter is dan een regulier toetsenbord. Het zou ondoenlijk zijn deze altijd mee te nemen en hier de smartphone mee te bedienen in het dagelijks leven. Ook geeft verzoeker aan dat de leesregel niet over dezelfde functionaliteiten beschikt als de Smart Beetle®, zonder dit overigens te specificeren. Voorts heeft verzoeker ervaren dat de leesregel vaak niet, of niet goed communiceert met zijn smartphone en dat de leesregel dus ook in dit opzicht niet functioneert.

Verweerder was niet aanwezig tijdens de hoorzitting en heeft geen blijk gegeven de hiervoor genoemde punten van verzoeker in zijn beoordeling te hebben betrokken, terwijl hierbij de vraag kan worden gesteld of de voorgestelde oplossing van verweerder adequaat is voor verzoeker.

Het Zorginstituut blijft daarom bij zijn voorlopig advies. U kunt het voorlopig advies hierbij als definitief beschouwen.

Hoogachtend,



Zorginstituut Nederland
Zorg

Datum
3 oktober 2018

Onze referentie
2018048359

14 JUN 2018



Zorginstituut Nederland

2017.02108

> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

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

Zorginstituut Nederland
Zorg II
Complexe Ouderenzorg

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

T +31 (0)20 797 85 55

Contactpersoon

2018029404

Datum 13 juni 2018
Betreft Advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet

Zaaknummer
2018024316

Onze referentie
2018029404

Uw referentie
201702108

Uw brief van
14 mei 2018

Geachte voorzitter, commissie,

U hebt op 14 mei 2018 aan Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) advies gevraagd als bedoeld in artikel 114, derde lid, van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Verzoeker en verweerder hebben een geschil over de vergoeding van het softwarepakket NVDA® en een Smart Beetle®.

Bij uw adviesaanvraag hebt u ons ook een kopie van het dossier gestuurd, maar een verslag van de 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 verzoeker 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.

Medische beoordeling

Na kennisneming van het geschil heeft het Zorginstituut dit dossier voor een medische beoordeling voorgelegd aan zijn medisch adviseur. Deze heeft de stukken bestudeerd en deelt het volgende mee.

Situatie verzoeker

Verzoeker is blind en maakt gebruik van hulpmiddelen waaronder speciale software en een brailleleesregel. Op zijn werk kreeg hij nieuwe software en nieuwe aanpassingen omdat deze verouderd waren. De werkgever was overgegaan van Windows 7 naar Windows 10, de hulpmiddelenleverancier is de firma Babbage. Verzoeker geeft aan dat het zeer belangrijk is om op zijn werkplek en thuis dezelfde hulpmiddelenleverancier te hebben. Vanwege zijn blindheid is het moeilijk om met verschillende firma's te moeten werken bij problemen met de

software of hulpmiddelen. De door verweerder gecontracteerde leverancier Optelec sluit volgens hem niet aan bij de behoefte die hij heeft op gebied van software en aanpassingen.

Zorginstituut Nederland
Zorg II
Complexe Ouderenzorg

De firma Optelec levert het pakket Supernova met vergroting (die hij als blinde niet nodig heeft). Verzoeker wil in plaats hiervan beschikken over het softwarepakket NVDA®, dat informatie op het beeldscherm weergeeft in spraak en/of braille en door het ontbreken van vergroting soepeler en stabiel is. Daarnaast heeft hij als brailleleesregel de Smart Beetle® aangevraagd. Uit de informatie van verzoeker is op te maken dat hij de huidige Alfa BC640, 40-cellige brailleleesregel niet handzaam vindt door het ontbreken van Perkins invoertoetsen en dat hij deze niet kan gebruiken voor zijn smartphone. De Smart Beetle® is een 14-cellige brailleleesregel met Perkins invoertoetsen, en verzoeker geeft aan deze wel te kunnen gebruiken voor zijn smartphone.

Datum
13 juni 2018

Onze referentie
2018029404

Beoordeling

Verzoeker geeft aan naar een andere leverancier te willen overstappen. Over door *wie* en *waar* bepaalde zorg geleverd moet worden gaat het Zorginstituut echter niet, dit is aan verweerder om te beoordelen. Wel beoordelen we de inhoud van zorg (i.c. hulpmiddelen).

Smart Beetle®

Aangezien in het huidige tijdperk gebruik van een smartphone eigenlijk onontbeerlijk geworden is, is het van belang dat een verzekerde over adequate hulpmiddelen beschikt om deze te kunnen gebruiken. Uit de informatie van verzoeker is op te maken dat de huidige (reeds verstrekte) 40-cellige leesregel zonder invoertoetsenbord niet adequaat is voor gebruik van zijn smartphone. Hij heeft dan ook aanspraak op een brailleleesregel die het gebruik van de smartphone mogelijk maakt.

Verweerder geeft aan dat een invoertoetsenbord nog steeds als optie leverbaar is, deze zou kunnen worden gekoppeld aan de huidige 40-cellige leesregel. Verzoeker geeft aan dat hij deze optie nooit heeft gebruikt omdat hij de uitleg bij de vorige levering hopeloos vond. Dit alternatief lijkt daarmee niet adequaat voor verzoeker. Of dit daadwerkelijk het geval is kan het Zorginstituut niet goed beoordelen, wellicht volstaat een nadere uitleg.

Verweerder geeft in de brief van 16 januari 2018 echter ook aan de Focus 14 te kunnen leveren. Uit de productinformatie blijkt dat deze vergelijkbaar is met de Smart Beetle®, beiden hebben een 14-cellige leesregel en Perkins invoertoetsen. Als wordt gekozen voor een 14-cellige brailleleesregel met Perkins invoertoetsen, dan is het de vraag of deze naast, of in plaats van de huidige veertig cellige brailleleesregel verstrekt kan worden (zoals verweerder aangeeft). Dit is een doelmatigheidsvraag; hiervoor geldt dat het in principe aan de zorgverzekeraar is om te beoordelen. Als verzoeker de leesregel met invoertoetsen alleen voor de smartphone gebruikt dan zou hij moeten uitkomen met het 14-cellige hulpmiddel. Indien het beoogde gebruik (ook) een computer betreft, dan zou verweerder hierbij eerdere zaken (RZA 2000-100 en RZA 2000-144) moeten meewegen: uit deze zaken volgt dat een brailleleesregel van 20 of minder cellen niet bruikbaar is voor zinvol computergebruik.

NVDA software

Uit de voorliggende informatie blijkt niet of en waarom het huidige softwarepakket niet adequaat zou zijn. Verzoeker geeft aan dat deze software instabiel en minder soepel is, maar er blijkt niet dat deze, met een goede training, niet adequaat zou zijn.

Zorginstituut Nederland
Zorg II
Complexe Ouderenzorg

Datum
13 juni 2018

Onze referentie
2018029404

Juridische beoordeling

De vraag die beantwoord moet worden is, of verzoeker in dit geval aanspraak heeft op het softwarepakket NVDA® en een Smart Beetle®.

In artikel 'Hulpmiddelen' op pagina 27 van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering is de aanspraak op hulpmiddelenzorg omschreven met verwijzing naar het Besluit zorgverzekering (Bzv), de Regeling zorgverzekering (Rzv) en het bijbehorende Verzekeringsreglement. Dit komt overeen met hetgeen daarover bij en krachtens de Zvw is bepaald.

De door verzoeker gevraagde hulpmiddelen zijn een te verzekeren prestatie ingevolge artikel 2.13 van de Rzv.

In artikel 2.1, derde lid, van het Bzv wordt bepaald dat een verzekerde slechts recht heeft op een vorm van zorg of een dienst voor zover hij daarop naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen.

Het staat niet ter discussie dat verzoeker een indicatie heeft voor een softwarepakket en een brailleleesregel met invoertoetsen.

De vraag is of verzoeker redelijkerwijs is aangewezen op het gevraagde. Daarvoor moet de vraag worden beantwoord of het huidige software pakket en brailleleesregel adequaat zijn. Vervolgens behoort, gelet op de Nota van Toelichting bij artikel 2.1, derde lid, van het Bzv, de eis dat een bepaalde vorm van zorg of dienst voor een verzekerde doelmatig dient te zijn tot de verantwoordelijkheid van de ziektekostenverzekeraar. Hierbij kunnen de kosten in overweging worden genomen. De verstrekking moet niet onnodig duur zijn. Van een onnodig dure voorziening is sprake als in plaats van deze voorziening goedkopere adequate, alternatieve hulpmiddelen voorhanden zijn.¹ Dit komt overeen met hetgeen is bepaald op pagina 8 van de verzekeringsvoorwaarden.

Een verzekerde heeft ingevolge artikel 2.9, eerste lid, van het Bzv (te allen tijde) recht op een goed functionerend hulpmiddel, passend bij de beperking van de verzekerde (dus adequaat).

Aangaande het criterium van adequaatheid heeft de CRvB overwogen dat een hulpmiddel geschikt moet zijn om de beperkingen/belemmeringen van verzekerde in aanvaardbare mate te compenseren, alsmede de concrete feiten en omstandigheden waarin de individuele verzekerde op het gebruik ervan is aangewezen.²

Gelet hierop en gelet op het advies van de medisch adviseur is het Zorginstituut van mening dat niet blijkt dat het huidige software pakket voor verzoeker niet adequaat is. Wat betreft de huidige brailleleesregel geldt dat deze niet adequaat is

¹ CRvB, 15 augustus 2007, 05/5963 ZFW en CRvB, 19 september 2007, 06/1478 ZFW.

² CRvB, 15 augustus 2007, 05/5963 ZFW en CRvB, 19 september 2007, 06/1478 ZFW.

zonder invoertoetsen. Verzoeker moet namelijk in staat zijn om een smartphone te gebruiken.

Gelet op het advies van de medisch adviseur biedt verweerder een vergelijkbaar alternatief als de Smart Beetle®, namelijk de Focus 14. Nu verweerder deze als alternatief aanbiedt in de plaats van de huidige 40 cellige leesregel, moet nader worden onderzocht of verzoeker het hulpmiddel ook nodig heeft voor het gebruik van zijn computer. Uit de zaken RZA 2000-100 en RZA 2000-144 volgt namelijk dat een brailleleesregel van 20 of minder cellen niet bruikbaar is voor zinvol computergebruik.

Zorginstituut Nederland
Zorg II
Complexe Ouderenzorg

Datum
13 juni 2018

Onze referentie
2018029404

Tot slot merkt het Zorginstituut nog op dat krachtens artikel 114, derde lid, j° artikel 11 van de Zvw het Zorginstituut over geschillen adviseert die betrekking hebben op de vraag of het hulpmiddel een verzekerde prestatie is of dat verzoeker hiervoor is geïndiceerd.

Zoals in het medisch advies reeds is aangegeven, is het Zorginstituut niet bevoegd te adviseren voor zover het geschil betrekking heeft op wie en waar de zorg moet worden geleverd.

Advies van het Zorginstituut

Gelet op al het voorgaande adviseert het Zorginstituut u om het verzoek af te wijzen wat betreft het gevraagde softwarepakket. Wat betreft de aanspraak op een brailleleesregel met invoertoetsen adviseert het Zorginstituut u om verweerder aan de hand van het beoogde gebruik (alleen smartphone of ook computergebruik) te laten nagaan waar verzoeker redelijkerwijs op is aangewezen.

Hoogachtend,

