

02 APR 2013

Eekholt 4
1112 XH DiemenPostbus 320
1110 AH Diemen(020) 797 85 55
(020) 797 85 00info@cvz.nl
www.cvz.nl

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

Uw brief van
6 december 2012

Uw kenmerk
G47 2012.00394/18/G

Datum
28 maart 2013

Ons kenmerk
ZA/2013044369

Behandeld door

Doorkiesnummer
(020) 797 88 03

Zaaknummer
2012137258

Onderwerp
Herzien advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet

Geachte voorzitter, commissie,

U hebt op 6 december 2012 aan het College voor zorgverzekeringen advies gevraagd als bedoeld in artikel 114, derde lid Zorgverzekeringswet. Verzoeker en verweerder hebben een geschil over de verstrekking van brailleleesregels, speciale schermleessoftware, aangepaste invoerapparatuur en een computer.

Het College heeft uw commissie toen geadviseerd om de zorgverzekeraar nader onderzoek te laten verrichten. Op grond van de voorliggende informatie was niet te beoordelen wat de meest adequate oplossing is voor verzoeker. Dit diende door nader onderzoek verhelderd te worden: in hoeverre zijn de door Freedom Scientific voorgestelde hulpmiddelen, eventueel aangevuld met een aangepast toetsenbord, een adequate doelmatige oplossing voor verzoeker? Indien deze, gezien de functiebeperkingen van verzoeker, niet adequaat blijken te zijn, moeten de in het advies van Bartiméus genoemde hulpmiddelen in overweging genomen worden.

Het verslag van de hoorzitting die op 6 februari 2013 heeft plaatsgevonden heeft het College ontvangen, alsmede de na de hoorzitting verzonden en ontvangen correspondentie.

Medische beoordeling

Na kennisneming van het verslag en de stukken heeft het College deze voor een medische beoordeling voorgelegd aan zijn medisch adviseur. Deze heeft de stukken bestudeerd en deelt het volgende mee.

Volgens het hoorzittingverslag en de brief van 11 februari 2013 van de geschillencommissie zou een gezamenlijke bijeenkomst gepland worden met verzoeker en zijn echtgenote, Freedom (leverancier), Bartiméus en de zorgverzekeraar. In het voorlopig CVZ-advies van 21 januari 2013 gaf het College aan dat de informatie in het dossier tegenstrijdig was en er aanleiding was om nader onderzoek te adviseren. Een bijeenkomst met genoemde betrokkenen zou hier helderheid in kunnen brengen. Echter uit de mail van verweerder van 12 februari 2013 is op te maken dat de verweerder het standpunt handhaaft. Ook volgt uit de aanwezige informatie dat de tijdens de hoorzitting voorgestelde bijeenkomst niet heeft plaatsgevonden. Uit de aanvullende stukken (de mail/brief van verweerder en Freedom en de brief van de echtgenote van verzoeker) blijkt dat er nog steeds een discrepantie is in de informatie van de verschillende betrokkenen.

Ook op grond van de aanvullende informatie is niet te beoordelen wat de meest adequate oplossing is voor verzekerde. Nader onderzoek hiernaar is noodzakelijk, bijvoorbeeld door gezamenlijk overleg middels een, ook door de SKGZ voorgestelde, bijeenkomst met alle betrokkenen plus een onafhankelijke deskundige van een low vision centrum (bijvoorbeeld Bartiméus), aldus de medisch adviseur.

Juridische beoordeling

In artikel 1.2 van de IZZ Basispakket Polis is, voor zover voor het onderhavige geschil van belang, bepaald dat de verzekerde recht heeft op (vergoeding van de kosten van) zorg zoals omschreven in de verzekeringsvoorwaarden als deze op de zorgvorm naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen en als de zorgvorm doelmatig en doeltreffend is. Dit komt overeen met hetgeen daarover bij en krachtens de Zorgverzekeringswet is bepaald.

In artikel 32 van de IZZ Basispakket Polis is, voor zover voor het onderhavige geschil van belang, bepaald dat de verzekerde recht heeft op functionerende hulpmiddelen en verbandmiddelen zoals genoemd in het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering. Het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering zijn bij en krachtens de Zorgverzekeringswet vastgesteld.

Het College heeft kennisgenomen van de stukken. Op basis van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering en het advies van de medisch adviseur, is het College van oordeel dat niet zonder meer vast staat dat verzoekster niet in aanmerking komt voor het gevraagde. Op grond van de aanvullende informatie en het advies van de medisch adviseur kan niet beoordeeld worden wat een adequate doelmatige oplossing is voor verzoeker en kan het College nog niet beoordelen of verzoeker redelijkerwijs is aangewezen op de gevraagde hulpmiddelen.

Ten slotte merkt het College op dat de adviestaak van het College beperkt is tot de vraag of een verzekerde aanspraak heeft op een verstrekking of een vergoeding op grond van de basisverzekering. Het advies van het College kan dus geen betrekking hebben op een beslissing van een zorgverzekeraar op basis van de aanvullende verzekering of coulance.

Hoogachtend, , .

?? 2013

CVZEekholt 4
1112 XH DiemenPostbus 320
1110 AH Diemen(020) 797 85 55
(020) 797 85 00info@cvz.nl
www.cvz.nl

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

Uw brief van
6 december 2012

Uw kenmerk
G47 2012.00394/18/G

Datum
21 januari 2013

Ons kenmerk
ZA/2013008209

Behandeld door ..

Doorkiesnummer
(020) 797 88 03

Zaaknummer
2012137258

Onderwerp
Advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet

Geachte voorzitter, commissie,

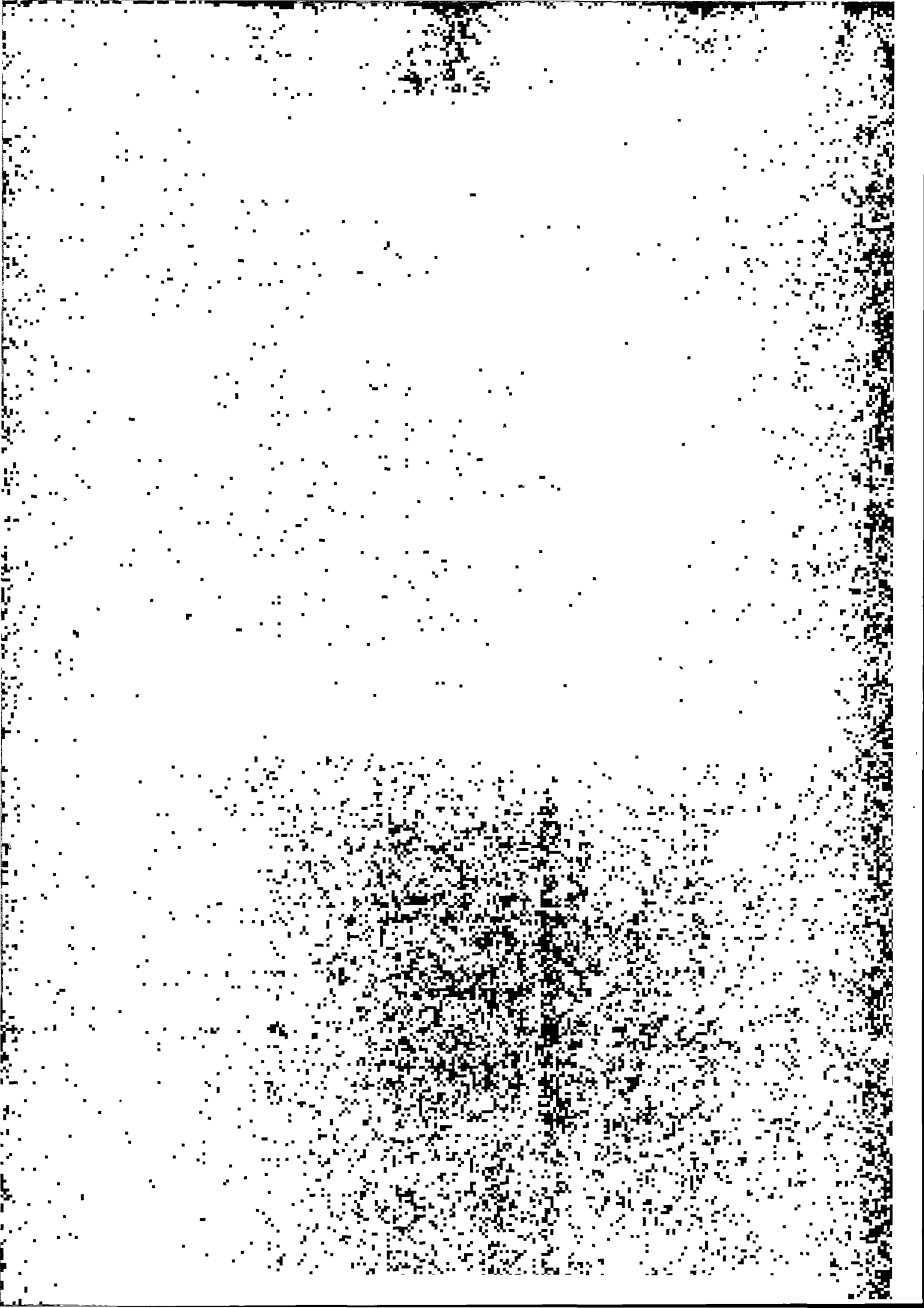
U hebt op 6 december 2012 aan het College voor zorgverzekeringen advies gevraagd als bedoeld in artikel 114, derde lid Zorgverzekeringswet. Verzoeker en verweerder hebben een geschil over de verstrekking van brailleleesregels, speciale schermleessoftware, aangepaste invoerapparatuur en een computer. Bij uw adviesaanvraag hebt u ons ook een kopie van het dossier gestuurd, maar een verslag van de hoorzitting ontbreekt nog. Het College 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.

Het College heeft kennisgenomen van de stukken. Het College is van oordeel dat de zorgverzekeraar nader onderzoek dient te verrichten.

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

Medische beoordeling

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



Toets verzekerde prestatie

- Brailleleesregels, speciale schermleessoftware en aangepaste invoerapparatuur vallen onder de Zorgverzekeringswet;
- Een computer behoorde ten tijde van de aanvraag (2011) tot de te verzekeren prestaties van de Zorgverzekeringswet (per 1 januari 2013 vallen computers, bedoeld voor communicatie en informatie, niet meer onder de Zorgverzekeringswet);
- Een smartphone / iPhone valt niet onder de Zorgverzekeringswet.

Toets zorginhoudelijke voorwaarden

Uit de voorliggende informatie blijkt dat verzoeker doof en blind is. Daarnaast heeft hij essentiële tremor (trillen van de handen). De aanwezige brailleleesregel, laptop en brailleprinter zijn van 1998, met als besturingssysteem Hal. Begin augustus 2011 ging de Hal pen kapot, waardoor het niet meer mogelijk is het monitorscherm via de brailleleesregel uit te lezen.

Gezien de functiebeperkingen van verzoeker is er een indicatie voor vervanging van deze hulpmiddelen voor communicatie en informatievoorziening (in 2011 vielen deze onder artikel 2.26 van de Regeling zorgverzekering).

Daarnaast zijn er hulpmiddelen aangevraagd om telefoneren mogelijk te maken. Voor doven behoort een teksttelefoon tot de aanspraak (in 2011 viel deze eveneens onder artikel 2.26 van de Regeling zorgverzekering, en verzoeker voldoet op grond van zijn auditieve beperking, ook met cochleair implantaat, aan de indicatievoorwaarden voor een teksttelefoon), echter deze is voor verzoeker door zijn visuele handicap niet bruikbaar.

Toets naar inhoud en omvang aangewezen (doelmatigheid)

In eerste instantie is aangevraagd Active Braille leesregel met bluetooth, schermleessoftware (Supernova of Window-Eyes), smartphone met bluetooth c.q. schermleessoftware voor telefoon, en een computer c.q. laptop. Verweerder wil in eerste instantie een standaard brailleleesregel zonder bluetooth verstrekken. Volgens de echtgenote van verzoeker is een standaard brailleleesregel niet adequaat, gezien de doofblindheid en tremor van verzoeker.

Volgens een later schrijven van leverancier Freedom Scientific (kennelijk een door verweerder gecontracteerde leverancier), d.d. 22 juni 2012, is er een machtiging tot levering van:

- een laptop;
- Focus 40 Blue brailleleesregel;
- Jaws schermleessoftware;
- installatie van laptop, leesregel en software
- twee dagen instructie.

Blijkens deze informatie, en ook de brief van 4 december 2012 van verweerder, staat de indicatie voor een computer, braille leesregel met bluetooth (Focus 40 Blue wordt immers ook op iPhone ondersteund) en schermleessoftware niet ter discussie. N.B. De smartphone (iPhone) valt niet onder de Zorgverzekeringswet en komt voor eigen rekening.

Het geschil betreft nu kennelijk alleen de keuze van de verschillende hulpmiddelen (computer, brailleleesregel, schermleessoftware en toetsenbord) c.q. de keuze welke leverancier deze moet/kan leveren.

Op 25 juli 2012 is verzoeker voor een second opinion onderzocht door de adviseur computergebruik van het Low Vision centrum Bartiméus. Deze geeft aan dat verzoeker al jaren bekend is met Supernova schermlezer (voorheen Hal) en dat het onwenselijk is om op (de in eerste instantie aangevraagde) Window-Eyes over te stappen. Ook blijkt dat de (in eerste instantie aangevraagde) Active Braille niet wordt ondersteund op de iPhone.

De adviseur van Bartiméus geeft aan dat de beoogde toepassingen en consequenties die de diverse onderdelen voor elkaar hebben, niet veel ruimte voor keuzes overlaten. De beste en goedkoopste oplossing is volgens hem:

- een desktop computer (volgens systeemeisen Supernova);
- Supernova schermlezer (schermleessoftware);
- Braille leesregel: Alva BC640 (leverancier Optelec) of Brailiant 40 (leverancier Lexima Reinecker Vision) (N.B. Freedom Scientific is leverancier van de eveneens geschikte Focus 40 Blue, echter alleen in combinatie met Jaws schermleessoftware in plaats van Supernova, aldus de adviseur van Bartiméus);
- Cherry toetsenbord met hulptableau, dit in verband met de tremor, aangezien uitfilteren van herhaalde aanslagen in Windows zelf kan worden geregeld maar deze instelling alleen mogelijk is op een regulier toetsenbord en niet op het eventueel in de brailleleesregel geïntegreerde braille toetsenbord.

Volgens een schrijven van de echtgenote van verzoeker hebben zij en haar man op verzoek van Freedom Scientific op 24 september 2012 een bezoek aan Freedom Scientific gebracht en is het een en ander uitgelegd, maar werd niet gesproken over het advies / de machtiging d.d. 22 juni 2012.

Volgens de brief d.d. 4 december 2012 van verweerder, had Freedom Scientific op 24 september 2012 een twee uur durende presentatie gegeven aan verzoeker en had verzoeker aangegeven dat de producten meer dan toereikend waren met betrekking tot zijn hulpvraag,

Conclusie

Gezien het beoogde gebruik door verzoeker (communicatie, inclusief aansluiting op telefoon, en informatievoorziening) bij de aanwezige functiebeperkingen heeft verzoeker aanspraak op een computer (aangezien het een aanvraag betreft van vóór 1 januari 2013) die voorzien moet zijn van een adequaat, aan de tremor aangepast, toetsenbord, een adequaat schermleesprogramma en een adequate braille leesregel. De indicatie voor een computer (hetzij laptop of desktop), een brailleleesregel met bluetooth en schermleessoftware staat volgens de voorliggende informatie niet ter discussie.

Uit de voorliggende informatie komt tegenstrijdige informatie naar voren over welke hulpmiddelen dan precies de meest adequate, doelmatige hulpmiddelen zouden zijn voor verzoeker.

De adviseur van Bartiméus noemt specifieke hulpmiddelen, en in de brief van de leverancier d.d. 22 juni 2012 worden andere specifieke hulpmiddelen genoemd die volgens de brief van verweerder d.d. 4 december 2012 volgens verzoeker zelf toereikend, adequaat en doelmatig zouden zijn.

Op grond van de voorliggende informatie is niet te beoordelen wat de meest adequate oplossing is voor verzoeker, dit dient door nader onderzoek verhelderd te worden.

De vraag voor nader onderzoek is dus:

In hoeverre zijn de door Freedom Scientific voorgestelde hulpmiddelen, eventueel aangevuld met een aangepast toetsenbord, een adequate doelmatige oplossing voor verzoeker? Indien deze, gezien de functiebeperkingen van verzoeker, niet adequaat blijken te zijn, moeten de in het advies van Bartiméus genoemde hulpmiddelen in overweging genomen worden.

Juridische beoordeling

Het College heeft kennisgenomen van de stukken. Op basis van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering en het advies van de medisch adviseur, is het College van oordeel dat niet zonder meer vast staat dat verzoekster niet in aanmerking komt voor het gevraagde.

In artikel 1.2 van de IZZ Basispakket Polis is, voor zover voor het onderhavige geschil van belang, bepaald dat de verzekerde recht heeft op (vergoeding van de kosten van) zorg zoals omschreven in de verzekeringsvoorwaarden als deze op de zorgvorm naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen en als de zorgvorm doelmatig en doeltreffend is. Dit komt overeen met hetgeen daarover bij en krachtens de Zorgverzekeringswet is bepaald.

In artikel 32 van de IZZ Basispakket Polis is, voor zover voor het onderhavige geschil van belang, bepaald dat de verzekerde recht heeft op functionerende hulpmiddelen en verbandmiddelen zoals genoemd in het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering. Het Besluit zorgverzekering en de Regeling zorgverzekering zijn bij en krachtens de Zorgverzekeringswet vastgesteld.

Nu de medisch adviseur heeft aangegeven dat nader onderzoek dient te worden gedaan in hoeverre de door Freedom Scientific voorgestelde hulpmiddelen, eventueel aangevuld met een aangepast toetsenbord, een adequate doelmatige oplossing zijn voor verzoeker, kan het College nog niet beoordelen of verzoeker redelijkerwijs is aangewezen op de gevraagde hulpmiddelen.

Advies van het College

Gelet op al het voorgaande raadt het College u aan om de zorgverzekeraar nader onderzoek te laten verrichten met inachtneming van het vorenstaande.

Hoogachtend, .