



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : Mevrouw A te B, tegen OWM Centrale Zorgverzekeraars groep
Zorgverzekeraar U.A. te Tilburg en OWM Centrale Zorgverzekeraars
groep Aanvullende Verzekering Zorgverzekeraar U.A. te Tilburg

Zaak : Hulpmiddelenzorg, signaalhond bij slechthorendheid

Zaaknummer : 201401485

Zittingsdatum : 3 juni 2015

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (prof. mr. A.I.M. van Mierlo, mr. drs. J.A.M. Strens-Meulemeester, mr. H.A.J. Kroon)

1. Partijen

Mevrouw A te B, hierna te noemen: verzoekster,

tegen

- 1) OWM Centrale Zorgverzekeraars groep Zorgverzekeraar U.A. te Tilburg, en
 - 2) OWM Centrale Zorgverzekeraars groep Aanvullende Verzekering Zorgverzekeraar U.A. te Tilburg,
- hierna gezamenlijk 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 CZ Zorg-op-maatpolis (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder was ten behoeve van verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering Gemeenten Extra afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Genoemde verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 jo. artikel 7:944 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW). De eveneens afgesloten aanvullende verzekeringen Module Eigen Bijdrage Thuiszorg en Bijdrage gemeente zijn niet in geschil en blijven daarom in het vervolg buiten beschouwing.

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoekster heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op een signaalhond (hierna: de aanspraak). Bij brieven van 24 mei 2013, 3 juni 2013 en 9 januari 2014 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 brief van 12 februari 2014 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 8 oktober 2014 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 dan wel de aanvullende ziektekostenverzekering (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 stukken gevoegd.

- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 9 februari 2015 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 16 februari 2015 aan verzoekster gezonden.
- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 14 maart 2015 schriftelijk medegedeeld niet te willen worden gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft op 23 maart 2015 schriftelijk medegedeeld niet te willen worden gehoord.
- 3.8. Bij brief van 23 februari 2015 heeft de commissie het Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 23 maart 2015 heeft het Zorginstituut (zaaknummer 2015023450) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd door de ziektekostenverzekeraar nader onderzoek te laten verrichten. Hierbij moeten de vragen worden beantwoord in hoeverre het gehoorprobleem de oorzaak is van de beperkingen die verzoekster ervaart, in hoeverre andere (hoor)hulpmiddelen (inclusief hoortoestel) toereikend zijn voor het compenseren van de beperkingen en in hoeverre een signaalhond de beperkingen kan compenseren.
Een afschrift van het advies van het Zorginstituut is op 27 maart 2015 aan partijen gezonden. Zij zijn daarbij in de gelegenheid gesteld binnen zeven dagen op dit advies te reageren. Verzoekster heeft naar aanleiding van het advies van het Zorginstituut op 30 maart 2015 telefonisch medegedeeld alsnog een hoorzitting in persoon te wensen.
- 3.9. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar zijn op 3 juni 2015 in persoon respectievelijk telefonisch gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het Zorginstituut.
- 3.10. Na de hoorzitting is de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid geboden het nader onderzoek, zoals verwoord in het advies van het Zorginstituut uit te voeren, en de commissie over de uitkomst hiervan te berichten. Bij brief van 27 augustus 2015 heeft de ziektekostenverzekeraar een nadere reactie gegeven. Verzoekster is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren, hetgeen zij bij e-mailbericht van 9 september 2015 heeft gedaan.
- 3.11. Bij brief van 21 september 2015 heeft de commissie het Zorginstituut afschriften van de aantekeningen van de hoorzitting en de nagekomen stukken gezonden met het verzoek mede te delen of deze aanleiding geven tot aanpassing van het voorlopig advies. Bij brief van 13 oktober 2015 heeft het Zorginstituut aan de commissie het definitief advies uitgebracht, inhoudende dat de signaalhond aan verzoekster dient te worden verstrekt. Een afschrift van dit advies is op 15 oktober 2015 aan partijen gezonden. Zij zijn hierbij in de gelegenheid gesteld binnen zeven dagen op het definitief advies te reageren. De ziektekostenverzekeraar heeft op 22 oktober 2015 medegedeeld alsnog over te gaan tot verstrekking van een signaalhond. Verzoekster is gevraagd of hiermee het geschil is opgelost. Zij heeft bij e-mailbericht van 28 oktober 2015 bevestigend op deze vraag geantwoord.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

- 4.1. De behandelend psycholoog heeft ten aanzien van verzoekster het volgende verklaard: "*(...) Gelet op haar auditieve beperkingen en de gevolgen voor het kunnen participeren in het maatschappelijk verkeer, zou een signaalhond voor mevrouw haar beperkingen deels kunnen compenseren. Via een hond zou mevr weer meer contact hebben met mensen en zo uit haar isolement kunnen komen. Ook zou een sign.hond mevr kunnen bijstaan in het verkeer. Gelet op haar auditieve beperkingen heeft mevr een verhoogde kans op het ondergaan van verkeersonveilige situaties agv het niet kunnen horen/waarnemen van auditieve stimuli. Ook komt het voor dat mevr bij het wakker worden door haar wekker slaapt. Tenslotte ervaart mevr de nodige angst, met name 's avonds. Het kunnen beschikken over een sign.hond zou voor de nodige veiligheid kunnen zorgen.*
Haar DSM4 diagnose:
As 1 Slaapstoornissen door som.aandoen:insomnia- 780.52
As 2 Pers.stoornis NAO-301.9 F609, Trekken van Borderline persoonlijkheidstoornis 301.83/ F 603

As 3 Enkelvoudig som:ernstige gehoorverlies
As 4 Werkproblemen
As 5 GAF score 51-60"

Stichting Signaalhond Nederland heeft ten aanzien van verzoekster het volgende verklaard: "(...) Cliënt heeft naast auditieve beperkingen op grond van een hernia en artrose in haar ruggenwervels een sterk verminderd mobiliteitsvermogen.(...) Zij is in behandeling bij een psycholoog vanwege angsten (waaronder pleinvrees) en problemen ten aanzien van haar zelfbewustzijn. Cliënt gebruikt medicatie en leeft, mede op grond van het feit dat zij momenteel niet in staat is om te werken, in een enorm sociaal isolement.(...) Ze doet alleen de noodzakelijke dingen als een boodschap of een afspraak met een arts of een docent van haar zoon. Voor het overige vertoeft mevrouw alleen binnenshuis. (...)

Een signaal hond kan de kwaliteit van leven voor cliënt enorm verbeteren door geluiden te signaleren en te duiden. Buiten kan de hond steun geven door een gevoel van veiligheid te bieden op straat. De hond kan als buffer dienen tussen een onbekende en de cliënt (...). Het hesje van de signaalhond maakt de auditieve handicap van cliënt voor anderen zichtbaar. (...) Cliënt slaapt slecht omdat ze zich zorgen maakt over de vraag of ze wel wakker zal worden van het flitsstelsel wat gekoppeld is aan de wekker. Ze slaapt daar tegenwoordig regelmatig doorheen. (...) Een signaalhond kan cliënt behulpzaam zijn op onderstaande vlakken:

Binnenshuis

- wekker (lichtsignaal is veelal onvoldoende om wakker te worden)
- deurbel (lichtsignaal is niet altijd voldoende)
- kloppen op raam/deur
- (rook) alarm
- keukenapparatuur en kookwekker
- naam roepen van gezinsleden
- gevallen voorwerpen signaleren en apporteren
- telefoon/email signaleren

Buitenshuis

- naam roepen
- achteropkomende fietsers
- achteropkomende auto's
- gevallen voorwerpen signaleren en apporteren

Algemeen

- draagt bij aan gevoel van veiligheid binnen en buitenshuis
- draag bij aan het in stand houden en bevorderen van de noodzakelijke structuur
- mentale steun bij pleinvrees en vereenzaming (terugtrekken)"

De huisarts en de audioloog hebben beiden ten aanzien van verzoekster verklaard achter de aanvraag voor een signaalhond te staan.

- 4.2. Verzoekster 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. Mantelzorg is voor haar geen optie. Haar ouders wonen in Duitsland en haar minderjarige zoon is gediagnosticeerd met ADHD en heeft een autistische stoornis.
- 4.3. De ziektekostenverzekeraar meent dat reeds voldoende alternatieven aanwezig zijn. Het aan verzoekster verstrekte flitsstelsel, dat haar 's ochtends dient te wekken, werkt echter niet afdoende, zodat zij hierin geen vertrouwen heeft. Hierdoor slaapt zij slecht. Een trilsysteem zou een alternatief zijn, maar dit heeft zij reeds bij een kennis geprobeerd, en het beviel niet. Een signaal of een trilfunctie op haar mobiele telefoon is mogelijk, maar visuele signalen zijn niet zichtbaar wanneer de telefoon in een jaszak of in een tas zit. In de winter draagt verzoekster een dikke trui onder haar jas, waardoor de trilfunctie niet goed merkbaar is. De hoortoestellen van verzoekster zijn niet toereikend om het verkeer te kunnen horen. Een aankomende fietser hoort zij bijvoorbeeld niet. Dit kan leiden tot gevaarlijke situaties.

-  4.4. De ziektekostenverzekeraar is van mening dat in de situatie van verzoekster een grote psychische factor aanwezig is. Een psychiatrische hulphond kan hiervoor een oplossing bieden. Dit is evenwel geen verstrekking vanuit de zorgverzekering. Verzoekster stelt dat zij weliswaar psychische problemen heeft, maar dat deze problemen zijn ontstaan door haar auditieve beperking en de daarmee samenhangende onzekerheid, eenzaamheid en het gevoel van onveiligheid. Met een signaalhond voelt verzoekster zich minder onzeker.
-  4.5. De ziektekostenverzekeraar verklaart dat de kwaliteit van leven een belangrijk punt is bij de beoordeling van de vraag of sprake is van verantwoorde zorg. Verzoekster voert aan dat de kwaliteit van haar leven snel achteruit gaat, omdat zij bij veel geluidsignalen in paniek raakt en vluchtgedrag vertoont. Zij dient - anders dan personen die goed horen - continu te bepalen of een geluidssignaal wel of niet belangrijk kan zijn voor haar. Verzoekster stelt dat de kwaliteit van haar leven vanwege de eenzaamheid enkel achteruit gaat. De ziektekostenverzekeraar blijft echter bij zijn afwijzende standpunt, zodat hij kennelijk de kwaliteit van leven niet zo belangrijk vindt als hij suggereert.
-  4.6. Ter zitting is door verzoekster toegelicht dat zij graag een hulphond wil, omdat zij veel problemen ondervindt in het dagelijks leven, met name in het verkeer. Het is lastig als je niets kunt horen. Hierdoor is verzoekster heel onzeker. Dit wordt versterkt door enkele ongelukken die zij in het verleden heeft gehad. Zij wordt steeds banger om naar buiten te gaan, en doet alleen de meest noodzakelijke dingen. Naar de psycholoog gaat zij met de bus. Door al het lawaai, in combinatie met de tinnitus, raakt zij dan zo in de war dat zij vaak even niet weet waar zij is. Verder slaapt zij slecht. Hiervoor neemt verzoekster inmiddels slaaptabletten.
-  4.7. Verzoekster heeft bij e-mailbericht van 28 oktober 2015 medegedeeld dat het geschil, met de aangekondigde verstrekking van de signaalhond door de ziektekostenverzekeraar, is opgelost.
5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar
-  5.1. Een signaalhond wordt vergoed als een verzekerde daarop recht heeft volgens het Reglement Hulpmiddelen. Dit is het geval als een verzekerde volledig doof is, en is aangewezen op hulp bij algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, waardoor de zelfstandigheid wordt vergroot en het beroep op zorgondersteuning verminderd; of bij bijzondere zorgvragen. De situatie van verzoekster voldoet hier niet aan.
-  5.2. Het Audiologisch Centrum heeft medegedeeld dat verzoekster met hoortoestellen een aanzienlijke verbetering van het gehoor heeft. Bij een goede afstelling van de toestellen bestaat nog een dB-verlies van 30. Hiermee kan ook buiten goed worden gefunctioneerd.
-  5.3. Verzoekster slaapt slecht omdat zij bang is niet wakker te worden van het wek- en waarschuwingssysteem. Dit probleem kan zij bespreken met de leverancier. Er zijn verschillende systemen beschikbaar, zodat wellicht een alternatief kan worden aangeboden. De vraag is of de systemen in de situatie van verzoekster inderdaad niet afdoende werken, of dat het probleem wordt veroorzaakt doordat verzoekster geen vertrouwen heeft in de werking ervan. Daarnaast is de vraag of de zoon van verzoekster haar kan wekken.
-  5.4. De huisarts heeft verklaard dat sprake is van een verminderde mobiliteit. Verzoekster is gediagnosticeerd met onder andere slaapstoornissen en een persoonlijkheidsstoornis. Hierdoor heeft zij moeite met het voldoen aan opdrachten. De signaalhond moet echter vier keer per dag worden uitgelaten. Gezien het voorgaande is de ziektekostenverzekeraar van mening dat dit voor verzoekster een hele opgave wordt.

- 
- 5.5. Een signaalhond is in de situatie van verzoekster geen doelmatige zorg. Er zijn voldoende alternatieven aanwezig die het gehoorverlies (deels) kunnen compenseren. In de situatie van verzoekster is een grote psychische factor aanwezig. Een psychiatrische hulphond kan hiervoor een oplossing zijn. Een dergelijke hulphond is echter geen verstrekking vanuit de zorgverzekering.
- 
- 5.6. Ter zitting is door de ziektekostenverzekeraar opgemerkt dat informatie is opgevraagd bij de behandelend audioloog en psychiater, doch dat de informatie van de psychiater nog niet is ontvangen.
- 
- 5.7. Bij brief van 24 september 2015 heeft de ziektekostenverzekeraar medegedeeld de bij de behandelend psychiater gevraagde informatie inmiddels te hebben ontvangen, en bij zijn afwijzende standpunt te blijven.
Bij brief van 22 oktober 2015 heeft de ziektekostenverzekeraar, naar aanleiding van het definitief advies van het Zorginstituut, evenwel besloten alsnog over te gaan tot verstrekking van een signaalhond.
- 
6. De bevoegdheid van de commissie
- 
- 6.1. Gelet op artikel 22 van de zorgverzekering is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen.
- 
7. Het geschil
- 
- 7.1. In geschil is of de ziektekostenverzekeraar gehouden is de aanspraak alsnog in te willigen, ten laste van de zorgverzekering dan wel de aanvullende ziektekostenverzekering.
- 
8. Beoordeling van het geschil
- 
- 8.1. De commissie stelt vast dat de ziektekostenverzekeraar heeft verklaard de gevraagde signaalhond alsnog aan verzoekster te verstrekken, en dat hiermee het geschil is opgelost.
- 
- 8.2. Aangezien de ziektekostenverzekeraar verzoekster lopende de procedure is tegemoetgekomen, is hij gehouden het betaalde entreegeld van € 37,-- aan verzoekster te vergoeden.
- 
9. Het bindend advies
- 
- 9.1. De commissie stelt hetgeen is omschreven onder 8.1 vast.
- 
- 9.2. De commissie bepaalt dat de ziektekostenverzekeraar het entreegeld van € 37,-- aan verzoekster dient te vergoeden.
- 

Zeist, 4 november 2015,

prof. mr. A.I.M. van Mierlo