



Zorginstituut Nederland

201900524

> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

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

**Zorginstituut Nederland**  
Zorg

Willem Dudokhof 1  
1112 ZA Diemen  
Postbus 320  
1110 AH Diemen  
[www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl)  
[info@zinl.nl](mailto:info@zinl.nl)

T +31 (0)20 797 85 55

**Contactpersoon**

2019046548

Datum 18 september 2019  
Betreft Definitief advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet

**Zaaknummer**  
2019032856

**Onze referentie**  
2019046548

**Uw referentie**  
201900524

**Uw brieven van**  
17 juni en 16 september 2019

Geachte heer

Hierbij bevestig ik de ontvangst van het verslag van de hoorzitting en aanvullende stukken.

Uit het verslag en aanvullende stukken komen geen feiten of omstandigheden naar voren die Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) aanleiding geven het voorlopig advies te herzien. U kunt het voorlopig advies hierbij als definitief beschouwen.

Schoonenberg heeft blijkens het dossier geen goede oplaadbare hoortoestellen in het eigen assortiment. Volgens de audicien moet dan worden uitgeweken naar de vrije markt voor toestellen die een betere spraakverstaanbaarheid geven in de moeilijkere luistersituaties en die meer aansluiten bij de wensen van verzoeker.

De audicien geeft geen nadere onderbouwing waarom sprake zou zijn van een bijzondere individuele zorgvraag op grond waarvan verzoeker op een hoortoestel buiten de database zou zijn aangewezen. Dat een leverancier ervoor kiest geen hoortoestellen uit de database met specifieke eigenschappen (zoals oplaadbaarheid en/of hoortoestellen met hoog IP nummer wat betreft bescherming tegen vocht) in het eigen assortiment op te nemen, is geen zorginhoudelijke reden voor verstrekking van buiten-categorie hoortoestellen.

Het Zorginstituut merkt nog op dat het krachtens artikel 114, derde lid j° artikel 11 van de Zvw adviseert over geschillen die betrekking hebben op de vraag of een hulpmiddel een te verzekeren prestatie is en of een verzekerde hiervoor een indicatie heeft. Voor zover het geschil betrekking heeft op de vraag of verzoeker al dan niet juist/voldoende is geïnformeerd of mogelijkheden van substitutie, is het Zorginstituut niet bevoegd te adviseren.

Hoogachtend,



Hoogachtend,

**Zorginstituut Nederland**  
Zorg

**Datum**  
18 september 2019

**Onze referentie**  
2019046548

## Zorginstituut Nederland

> 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 I

Willem Dudokhof 1  
1112 ZA Diemen  
Postbus 320  
1110 AH Diemen  
[www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl)  
[info@zinl.nl](mailto:info@zinl.nl)

T +31 (0)20 797 85 55

2019037438

Datum 18 juli 2019  
Betreft Advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet

**Zaaknummer**  
2019032856

**Onze referentie**  
2019037438

**Uw referentie**  
201900524

**Uw brief van**  
17 juni 2019

Geachte voorzitter, commissie,

U hebt op 17 juni 2019 aan Zorginstituut Nederland (het Zorginstituut) advies gevraagd als bedoeld in artikel 114, derde lid Zorgverzekeringswet (Zvw). Verzoeker en verweerder hebben een geschil over de vergoeding van de kosten voor twee hoortoestellen van het type Luna R5-R.

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.

In artikel B.17 van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering is de aanspraak op hulpmiddelen omschreven. Dit komt overeen met hetgeen daarover bij en krachtens de Zorgverzekeringswet is bepaald.

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.

### Juridisch kader

#### *Polisvoorwaarden (voor zover relevant)*

In artikel B.17 van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering is de aanspraak op hulpmiddelen omschreven. Dit komt overeen met hetgeen daarover bij en krachtens de Zorgverzekeringswet is bepaald

#### *Aanspraak op een hoortoestel voor zover van toepassing*

Artikel 2.10, eerste lid, onderdeel a, van de Regeling zorgverzekering Rzv:

Hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, onderdeel c, omvatten hulpmiddelen ter correctie van stoornissen in de hoorfunctie voor zover sprake is van een revalideerbaar oor met ten minste een verlies van 35dB of ernstig oorsuizen.

**Zorginstituut Nederland**

Zorg I

**Datum**

18 juli 2019

**Onze referentie**

2019037438

#### *Redelijkerwijs aangewezen zijn op*

Volgens artikel 2.1, derde lid, van het Besluit zorgverzekering (Bzv), heeft een verzekerde slechts recht op een vorm van zorg of een dienst voor zover hij daarop naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen.

Volgens jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep<sup>1</sup> (hierna: CRvB) moet een hulpmiddel geschikt zijn om de beperkingen/belemmeringen van verzekerde in aanvaardbare mate te compenseren en dienen alsmede de concrete feiten en omstandigheden waarin de individuele verzekerde op het gebruik is aangewezen, richtinggevend te zijn.

Vervolgens is het, gelet op de Memorie van Toelichting bij artikel 14 van de Zvw, uitgangspunt dat de doelmatigheid een onderwerp is dat behoort tot de verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraar. 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.<sup>2</sup>

#### *Keuzeprotocol hoorzorg*

Een tool is ontwikkeld om artikel 2.1, derde lid, van het Bzv toe te passen op de hoorzorg: het Keuzeprotocol hoorzorg.<sup>3</sup> Verzekerde krijgt door toepassing van dit protocol in principe datgene waarop hij redelijkerwijs is aangewezen.

Het protocol voor de hoorzorg bestaat in beginsel, samengevat, uit de volgende stappen:

- een uitgebreide hoortest,
- een uitgebreide vragenlijst (zogenoeten 'Amsterdamse vragenlijst', om te achterhalen welke beperkingen de patiënt ervaart in het horen en verstaan en wat de belangrijke (luister)situaties zijn waar verbetering moet komen),
- bepaling van de zorgvraag door de audicien/audioloog, op basis van de uitslag van de gehoortest en vragenlijst, en
- keuze voor een hoortoestel uit de categorie die bij de zorgvraag past.

Er is een hoortoestellendatabase ontwikkeld, waarin de hoortoestellen opgenomen zijn die voor vergoeding in aanmerking komen.<sup>4</sup> Er zijn vijf categorieën waarin de hoortoestellen zijn ingedeeld. Deze indeling is gebaseerd op de zorgvraag en de complexiteit van het hoorprobleem. Categorie 5 betreft hoortoestellen met een gehooroplossing voor de meest complexe hoorproblemen (zwaar gehoorverlies). De indeling van deze hoortoestellen in de vijf categorieën is gedaan door onafhankelijke audiciens, audiologen en wetenschappers. Hoortoestellen die niet in deze database zijn opgenomen worden in de praktijk ook wel 'buitencategorie' of 'categorie 6' hoortoestellen genoemd.

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

<sup>2</sup> Idem.

<sup>3</sup> Vanuit Zorgverzekeraars Nederland in samenwerking met onder meer audiciens en de patiëntenvereniging NVVS

<sup>4</sup> Idem.

In principe komt een verzekerde uit met een hoortoestel uit de database, passend bij de categorie waarin hij/zij is ingedeeld. Als dit niet het geval is kan een buiten-categorie hoortoestel toch worden vergoed als sprake is van een bijzondere zorgvraag. De aanvraag moet dan gedegen onderbouwd zijn door de zorgverlener.

### **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.

De indicatie voor hoortoestellen staat niet ter discussie. In geschil is het type hoortoestel. Verzoeker vraagt om een oplaadbaar hoortoestel. Volgens hem is het vrijwel niet te doen om hoortoestellen met vervangbare batterijen te dragen. Door transpiratie en regen ontstaat corrosie in het apparaat, waardoor de vorige toestellen enkele malen zijn uitgevallen. Reparatie betekent dat zijn gehoor langdurig verstoord is. Oplaadbare hoortoestellen kennen dat probleem niet.

De audicien van Schoonenberg Hoorcomfort geeft aan dat de huidige toestellen, uit categorie 4, niet de oplossing geven die verzoeker nodig heeft. Verzoeker gaat maandelijks naar een lezing met aangrenzende lunch, waarbij het volgen van de lezing en het voeren van een gesprek tijdens de lunch moeilijk gaan. Ook bij één op één contacten tijdens zijn vrijwilligerswerk kan hij mensen moeilijk verstaan en moet hij vaak om herhaling vragen. Verder wil verzoeker oplaadbare toestellen. Goede oplaadbare toestellen heeft Schoonenberg niet in de database en daarom moet worden uitgeweken naar de vrije markttoestellen, namelijk toestellen die een betere spraakverstaanbaarheid geven in de moeilijkere luistersituaties en meer aansluiten bij de wensen van verzoeker, aldus de audicien.

Bij de voorliggende stukken ontbreekt de offerte (waarop normaliter staat vermeld om welk hoortoestel het precies gaat), ondanks dat verzoeker in zijn schrijven aangeeft een offerte te hebben meegestuurd. Uit de voorlegger van de SKGZ blijkt dat het om hoortoestellen gaat van het type Luna R5-R. Uit de voorliggende stukken blijkt niet dat het Keuzeprotocol Hoorzorg gevolgd is. Ook ontbreekt een onderbouwing door de audicien waarom sprake zou zijn van een bijzondere individuele zorgvraag waardoor verzoeker op een hoortoestel buiten de database zou zijn aangewezen. De motivering is summier en het blijkt niet dat andere hoortoestellen uit de databases zijn uitgeprobeerd (categorie 4), waaronder bijvoorbeeld hoortoestellen met een hoog IP nummer (IP staat voor Ingress Protection Rating/International Protection Rating) voor wat betreft bescherming tegen vocht, of gezien de beschrijving van de audicien, eventueel een hogere categorie.

**Zorginstituut Nederland**

Zorg I

**Datum**

18 juli 2019

**Onze referentie**

2019037438

**Advies van het Zorginstituut**

Gelet op al het voorgaande adviseert het Zorginstituut u het verzoek af te wijzen.

Hoogachtend,

**Zorginstituut Nederland**

Zorg I

**Datum**

18 juli 2019

**Onze referentie**

2019037438