



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, tegen Menzis Zorgverzekeraar N.V. en Menzis N.V., beide te Wageningen
Zaak : Hulpmiddelenzorg, braille software, Smart Beetle®, adequaat hulpmiddel, doelmatigheid
Zaaknummer : 201702108
Zittingsdatum : 19 september 2018



Geschillencommissie Zorgverzekeringen (mr. G.R.J. de Groot)



(Voorwaarden zorgverzekering 2017, artt. 10, 11 en 13 Zvw, 2.1 en 2.9 Bzv, 2.6 en 2.13 Rzv, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2017)

1. Partijen



A te B, hierna te noemen: verzoeker,
tegen

- 
- 1) Menzis Zorgverzekeraar N.V., en
 - 2) Menzis N.V., beide te Wageningen,
hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 
- 2.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op grond van de verzekering Menzis Basis (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zvw). Verder was ten behoeve van verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar de aanvullende ziektekostenverzekering ExtraVerzorgd 2 afgesloten (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). Beide verzekeringen zijn schadeverzekeringsovereenkomsten als bedoeld in artikel 7:925 in samenhang met artikel 7:944 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 
- 3.1. Verzoeker heeft bij de ziektekostenverzekeraar aanspraak gemaakt op het softwarepakket NVDA® en een Smart Beetle® (hierna: de aanspraak). Bij brief van 15 september 2017 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.
- 
- 3.2. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brief van 20 oktober 2017 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker 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 26 januari 2018 heeft verzoeker 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 verzoeker het verschuldigde entreegeld van € 37,-- voldaan, waarna de commissie de ziektekostenverzekeraar de mogelijkheid heeft geboden op de stellingen van verzoeker te reageren. Bij dit verzoek waren afschriften van de door verzoeker aan de commissie overgelegde stukken gevoegd.
- 
- 3.6. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 11 mei 2018 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 14 mei 2018 aan verzoeker gezonden.

- 3.7. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoeker heeft op 30 mei 2018 telefonisch medegedeeld in persoon te willen worden gehoord. De ziektekostenverzekeraar heeft op 31 mei 2018 schriftelijk medegedeeld telefonisch te willen worden gehoord.
- 3.8. De commissie heeft besloten dat de hoorzitting overeenkomstig het bepaalde in artikel 10, negende lid, van het toepasselijke reglement plaatsvindt ten overstaan van één commissielid. Voorts heeft zij besloten dat de onderhavige zaak enkelvoudig wordt afgedaan.
- 3.9. Bij brief van 14 mei 2018 heeft de commissie het Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, derde lid, Zvw. Bij brief van 13 juni 2018 heeft het Zorginstituut (zaaknummer 2018024316) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd het verzoek, voor zover dat ziet op de zorgverzekering, af te wijzen voor zover dit ziet op het aangevraagde softwarepakket op de grond dat niet is gebleken dat het huidige softwarepakket met een goede training niet adequaat zou zijn. Ten aanzien van de Smart Beetle® adviseert het Zorginstituut om de ziektekostenverzekeraar nader onderzoek te laten verrichten. In het huidige tijdperk is het gebruik van een smartphone onontbeerlijk geworden. Daarom is het van belang dat betrokkene over adequate hulpmiddelen beschikt om deze te kunnen gebruiken. Uit de informatie van verzoeker is op te maken dat de huidige (reeds verstrekte) veertigcellige 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. Gebleken is dat de ziektekostenverzekeraar een vergelijkbaar alternatief als de Smart Beetle® biedt, namelijk de Focus 14. Omdat de ziektekostenverzekeraar dit hulpmiddel aanbiedt als alternatief in de plaats van de huidige veertigcellige 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 twintig of minder cellen niet bruikbaar is voor zinvol computergebruik. Een afschrift van het advies van het Zorginstituut is op 15 juni 2018 aan partijen gezonden, waarbij de ziektekostenverzekeraar is verzocht het door het Zorginstituut geadviseerde nader onderzoek te verrichten.
- 3.10. De ziektekostenverzekeraar heeft de commissie bij brief van 28 juni 2018 geïnformeerd over de uitkomst van het door hem verrichte nader onderzoek. Een afschrift hiervan is op 3 juli 2018 aan verzoeker gezonden.
- 3.11. Verzoeker is op 19 september 2018 in persoon gehoord. Hij is hierbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het Zorginstituut. De ziektekostenverzekeraar was op het moment van de hoorzitting telefonisch niet bereikbaar.
- 3.12. Bij brief van 21 september 2018 heeft de commissie het Zorginstituut afschriften van de aantekeningen van de hoorzitting en de brief van de ziektekostenverzekeraar van 28 juni 2018 gezonden met het verzoek mede te delen of deze aantekeningen en het nagekomen stuk aanleiding geven tot aanpassing van het voorlopig advies. In reactie daarop heeft het Zorginstituut bij brief van 3 oktober 2018 de commissie medegedeeld dat de aantekeningen en de brief geen aanleiding vormen tot aanpassing van het advies en dat het voorlopig advies als definitief kan worden beschouwd. Het Zorginstituut licht toe dat voornoemde stukken uit de hoorzitting geen (nieuwe) informatie geven waaruit blijkt dat het huidige softwarepakket, al dan niet met een aanvullende training, niet adequaat zou zijn. Ten aanzien van de aangevraagde Smart Beetle® merkt het Zorginstituut op dat niet is gebleken dat de ziektekostenverzekeraar de door verzoeker aangevoerde punten heeft betrokken bij zijn beoordeling, terwijl hierbij de vraag kan worden gesteld of de door de ziektekostenverzekeraar voorgestelde oplossing voor verzoeker adequaat is. Een afschrift van dit advies is op 4 oktober 2018 aan partijen gezonden. Zij zijn hierbij in de gelegenheid gesteld binnen tien dagen op het definitief advies te reageren. Verzoeker heeft de commissie om verlenging van de reactietermijn verzocht. De commissie is tegemoet gekomen aan dit verzoek. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar hebben op 1 november 2018 respectievelijk

12 oktober 2018 op het definitief advies gereageerd. Afschriften van deze reacties zijn ter kennisname aan de wederpartijen gezonden.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoeker

- 4.1. Verzoeker is blind en is daarom voor het gebruik van zijn computer aangewezen op hulpmiddelen. Hij heeft van de ziektekostenverzekeraar software en een brailleleesregel verstrekt gekregen. In 2017 heeft verzoeker op zijn werk nieuwe software gekregen. Verzoeker vindt het belangrijk dat hij op zijn werk en thuis dezelfde hulpmiddelenleverancier heeft, omdat het voor hem - als hij met verschillende leveranciers te maken heeft - erg moeilijk is om goed uit te leggen wat het probleem is met de software of een hulpmiddel.
Daarnaast is verzoeker zeer tevreden over de service van de door zijn werkgever ingeschakelde leverancier. Deze inventariseert vooraf wat de individuele zorgvraag is, en levert de zorg op maat. Dit is bij de door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde zorgaanbieder niet mogelijk.
- 4.2. Verzoeker heeft bij de ziektekostenverzekeraar een aanvraag ingediend voor NVDA® software en een Smart Beetle®. De Smart Beetle® is een speciale leesregel die zeer geschikt is voor het bedienen van een iPhone met braille-invoer. Verzoeker heeft zijn aanvraag duidelijk gemotiveerd, en begrijpt niet dat deze is afgewezen.
De ziektekostenverzekeraar zegt de aanvraag te hebben afgewezen, omdat in 2016 al nieuwe software aan verzoeker is verstrekt. Dit is echter niet correct. In 2016 heeft een upgrade van de verstrekte software plaatsgevonden, omdat de verouderde versie niet op Windows10 kon draaien. Het door verzoeker aangevraagde softwarepakket NVDA® heeft geen vergrotingsmogelijkheid, waardoor de schermlezer soepeler en stabiel werkt.
Daarnaast heeft de gecontracteerde leverancier contact opgenomen met verzoeker met de melding dat hij aan hem een nieuwe brailleleesregel mocht leveren, omdat de huidige inmiddels vijf jaar oud is. Verzoeker heeft weliswaar nog geen problemen met de oude leesregel, maar heeft tegen de leverancier gezegd dat hij dan dezelfde leesregel wil, maar zonder braille-invoer. Verzoeker heeft die optie namelijk nooit gebruikt, omdat hij de gegeven uitleg "hopeloos" vond.
De ziektekostenverzekeraar is van mening dat de brailleleesregel zonder braille-invoer hetzelfde kan als de Smart Beetle® met braille-invoer. Hieruit blijkt dat de ziektekostenverzekeraar geen kennis van zaken heeft.
- 4.3. De Ombudsman Zorgverzekeringen heeft de ziektekostenverzekeraar verzocht een huis-bezoek bij verzoeker af te leggen. Dit verzoek is evenwel afgewezen. Verzoeker heeft de ziektekostenverzekeraar vervolgens gevraagd met zijn adviseur op het gebied van hulpmiddelen en de software naar het hoofdkantoor van de ziektekostenverzekeraar te mogen komen, maar hierop is door de ziektekostenverzekeraar niet gereageerd.
- 4.4. De ziektekostenverzekeraar heeft maar één leverancier gecontracteerd voor de betreffende hulpmiddelen. Verzoeker vraagt de commissie de ziektekostenverzekeraar te verplichten met meerdere leveranciers contracten af te sluiten, zodat visueel beperkte verzekerden meer keuzevrijheid hebben.
- 4.5. Ter zitting is door verzoeker ter aanvulling aangevoerd dat de NVDA® software van zijn werkgever en de software die hij thuis gebruikt zo sterk van elkaar verschillen dat dit problemen geeft, met name omdat verzoeker ook thuis wel eens iets voor zijn werk moet doen. Volgens de ziektekostenverzekeraar voldoet de NVDA® software niet en wordt hierbij geen goede ondersteuning geboden. Zijn werkgever heeft deze software echter aangeschaft met goedkeuring van het UWV, welke instantie heeft verklaard dat deze software goed functioneert en adequaat is in de situatie van verzoeker.
Verzoeker heeft de Smart Beetle® nodig voor het bedienen van zijn smartphone. De reeds geleverde brailleleesregel is groter dan een regulier toetsenbord. Daarom is het ondoenlijk deze altijd mee te nemen en hiermee de smartphone te bedienen. Bovendien beschikt de leesregel niet over dezelfde functionaliteiten als de Smart Beetle®. Ook heeft verzoeker ervaren dat de

leesregel vaak niet of niet goed communiceert met zijn smartphone, en dus ook in dit opzicht niet functioneert.

- 4.6. Verzoeker heeft in zijn e-mailbericht van 1 november 2018, in reactie op het definitieve advies van het Zorginstituut, het volgende aangevoerd. De NVDA® software is veel gebruiksvriendelijker dan de aan hem verstrekte software van Supernova. Het is voor verzoeker niet te doen om thuis en op het werk met verschillende softwarepakketten te werken. Omdat hij geen gebruik kan maken van de muis is hij aangewezen op de sneltoetsen. Aangezien de softwarepakketten verschillende sneltoetsen gebruiken, is dit voor hem zeer verwarrend. Daarnaast is de NVDA® software volgens verzoeker veel goedkoper dan die van Supernova®, is deze zonder extra kosten makkelijk te installeren op meerdere pc's, en zijn geen dure licenties nodig. De stelling van de ziektekostenverzekeraar dat deze software onbetrouwbaar is, is volgens verzoeker niet juist. Wereldwijd zijn er miljoenen gebruikers die baat hebben bij de NVDA® software. Het is alleen geen gesloten systeem.
- De verstrekte leesregel is niet handzaam, is door zijn grootte niet makkelijk mee te nemen en is niet te gebruiken in combinatie met de smartphone van verzoeker. De Smart Beetle® is een leesregel op zakformaat die zeer goed communiceert met de smartphone.
- Verzoeker merkt tot slot op dat hij het onbeschoft vindt dat de ziektekostenverzekeraar ter zitting niet (telefonisch) aanwezig was. Hij voelt zich hierdoor niet serieus genomen door de ziektekostenverzekeraar.

- 4.7. Verzoeker komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

5. Het standpunt en de conclusie van de ziektekostenverzekeraar

- 5.1. In 2016 zijn aan verzoeker een nieuwe brailleleesregel en schermuitlees(spraak)software verstrekt vanuit de door de ziektekostenverzekeraar gecontracteerde leverancier. In de periode tussen deze verstrekkingen en de nieuwe aanvraag heeft de ziektekostenverzekeraar van verzoeker geen signalen ontvangen dat het geleverde niet adequaat zou zijn. Verzoeker heeft de aanvraag ingediend omdat hij op zijn werkplek nieuwe en andere hulpmiddelen heeft gekregen, die hij thuis ook graag wilde hebben. Hoewel de ziektekostenverzekeraar begrijpt dat het voor verzoeker van belang is om op het werk en thuis over dezelfde hulpmiddelen te beschikken, betekent dit niet dat de eerder aan hem verstrekte hulpmiddelen niet meer adequaat zijn en moeten worden vervangen.

- 5.2. De ziektekostenverzekeraar heeft de gecontracteerde leverancier verzocht om een toelichting. De leverancier heeft verklaard dat verzoeker destijds niet kenbaar heeft gemaakt een ander merk of type hulpmiddel te willen.
- In maart 2016 is de brailleleesregel van verzoeker vervangen. Hij had eerst een model met braille-invoertoetsenbord. De vervangende regel heeft deze optie niet. Verzoeker zal hier zelf voor hebben gekozen, omdat het toetsenbord nog steeds als optie leverbaar is. Hierdoor is de mogelijkheid van braille-invoer in een iPhone vervallen. Om dit te verhelpen kan aan verzoeker een braille-invoer toetsenbord worden verstrekt dat kan worden gekoppeld aan de reeds verstrekte leesregel.
- Verzoeker heeft voor de braille-invoer in zijn iPhone een Smart Beetle® aangevraagd. Dit is een veertiencellige leesregel, die daardoor mobieler is ten opzichte van de veertigcellige regel die aan hem is verstrekt. Eigenlijk kunnen deze hulpmiddelen niet met elkaar worden vergeleken. Mogelijk wil verzoeker de Smart Beetle® als aanvullend hulpmiddel gebruiken naast de veertigcellige leesregel. In principe kan een veertiencellige leesregel worden toegewezen, maar dan vervalt de aanspraak op een veertigcellige leesregel. Verzoeker heeft reeds een veertigcellige leesregel en komt daarom niet in aanmerking voor een veertiencellige.
- Verzoeker heeft destijds ingestemd met de vervanging. Op verzoek van klanten kan de leverancier ook producten van derden leveren, omdat hij de gebruiker voorop stelt. Als iemand een specifieke voorkeur heeft voor een ander model en dit kenbaar maakt aan de leverancier, kan dit worden geleverd. Het initiatief hiervoor ligt bij de klant. Hierbij is van belang dat de betreffende producent een garantietermijn van vijf jaar hanteert.
- In maart 2016 was de Smart Beetle® mogelijk nog niet leverbaar. De leverancier had toen wel de EasyLink®, een product dat hier sterk op lijkt. Verzoeker had hiervoor kunnen kiezen als hij kenbaar

had gemaakt een mobiele oplossing te zoeken. Inmiddels is als vergelijkbaar product ook de Focus 14 beschikbaar.

- 5.3. De ziektekostenverzekeraar wil het aangevraagde softwarepakket NVDA® liever niet vergoeden, omdat deze software 'open source' is. De basis is onzeker, aangezien de NVDA® is opgezet door particulieren en zij afhankelijk zijn van externe funding. Dit betekent dat deze software niet door een gespecialiseerd bedrijf wordt vervaardigd, en er dus geen garanties voor de toekomst kunnen worden afgegeven voor de ondersteuning, updates, services enzovoorts. Hij vindt dit te onzeker om het softwarepakket te kunnen aanbieden aan zijn verzekerden. De ziektekostenverzekeraar heeft ervoor gekozen om specialistische bedrijven te contracteren die deze ondersteuning wél bieden, waardoor zijn verzekerden de garantie hebben dat zij hun hulpmiddel kunnen blijven gebruiken.
- 5.4. Naar aanleiding van de vraag van de Ombudsman Zorgverzekeringen of de ziektekostenverzekeraar bereid is een huisbezoek af te leggen, heeft de ziektekostenverzekeraar contact opgenomen met de leverancier. Deze heeft verklaard dat een huisbezoek niet zal leiden tot een andere beslissing. De leverancier licht toe dat verzoeker vanaf 2008 werkt met het volledige pakket Supernova®, waarin ook een vergrotingsmogelijkheid zit. Upgrades geschieden op grond van het basispakket, dus blijft de vergrotingsmogelijkheid in het softwarepakket. Op 20 mei 2016 is een trainer van de leverancier bij verzoeker langs geweest. Hij heeft hiervan het volgende verslag gemaakt: *"Samen met collega allerlei handelingen afgegaan die hij min of meer vergeten was. Heb de instellingen van Supernova voor hem nagelopen en aangepast. Heb Outlook aangepast zodat er geen leesvenster meer getoond wordt. Hij heeft zelf aantekeningen gemaakt van hetgeen we behandeld hebben. Hij was erg blij met de training en mijn uitleg over zijn vragen. De training is afgerond."*
- 5.5. De ziektekostenverzekeraar merkt op dat hij met meerdere leveranciers contracten heeft afgesloten voor deze hulpmiddelen. De ziektekostenverzekeraar is niet bereid de door verzoeker gewenste software en het hulpmiddel via een andere leverancier te laten leveren, aangezien aan hem in 2016 nog nieuwe apparatuur en een update van de software zijn verstrekt. De gemiddelde gebruiksduur van deze hulpmiddelen is vijf jaar.
- 5.6. Naar aanleiding van het voorlopig advies van het Zorginstituut heeft de ziektekostenverzekeraar de commissie bij brief van 28 juni 2018 geïnformeerd over het door hem uitgevoerde nader onderzoek. De ziektekostenverzekeraar heeft in het kader van het onderzoek contact opgenomen met verzoeker. Verzoeker heeft aan de ziektekostenverzekeraar medegedeeld dat hij zowel de computer als de smartphone gebruikt. Voorts heeft de ziektekostenverzekeraar opnieuw contact opgenomen met de leverancier van de hulpmiddelen. Deze heeft drie opties naar voren gebracht. De eerste optie betreft het verstrekken van een braille-invoermodule die kan worden verbonden aan de reeds verstrekte veertigcellige brailleleesregel. Hierdoor kan verzoeker zijn smartphone, tablet en computer bedienen. De tweede optie is het verstrekken van alleen een veertiencellige brailleleesregel, namelijk de Focus 14. De veertiencellige leesregel is echter niet te gebruiken voor de smartphone en de computer. Het gebruik van de computer is hiermee dus niet goed mogelijk. De derde optie is het verstrekken van beide brailleleesregels. De ziektekostenverzekeraar acht deze laatste optie evenwel niet doelmatig. Op basis van het bovenstaande is de ziektekostenverzekeraar van mening dat de eerste optie de meest geschikte en doelmatige oplossing vormt voor het probleem van verzoeker.
- 5.7. In reactie op het definitieve advies van het Zorginstituut heeft de ziektekostenverzekeraar bij brief van 12 oktober 2018 aan de commissie medegedeeld dat hij nog steeds van mening is dat de veertigcellige leesregel waarover verzoeker beschikt een adequaat en doelmatig hulpmiddel is. De leesregel is licht van gewicht (780 gram) en beperkt qua afmetingen (33,8 x 11,5 x 1,8 cm). Als de reeds verstrekte leesregel niet goed communiceert met de smartphone van verzoeker, kan hij contact opnemen met de gecontracteerde leverancier. De leverancier dient gepaste zorg te verlenen, zodat verzoeker over adequate hulpmiddelen beschikt. De gecontracteerde leverancier

is bereid verzoeker nader te adviseren, en zijn probleem van het niet goed functioneren van de leesregel met de smartphone op te lossen.

Verder heeft de ziektekostenverzekeraar zijn excuses aangeboden voor zijn afwezigheid bij de hoorzitting. Door ziekte van een medewerker was de afwezigheid niet goed gecommuniceerd.

5.8. De ziektekostenverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden afgewezen.

6. De bevoegdheid van de commissie

6.1. Gelet op artikel A17 van de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering is de commissie bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover, zowel ten aanzien van de zorgverzekering als ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering, bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

7.1. In geschil is of verzoeker aanspraak heeft op het NVDA® softwarepakket en een Smart Beetle®, ten laste van de zorgverzekering dan wel de aanvullende ziektekostenverzekering.

8. Toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en regelgeving

8.1. Voor de beoordeling van dit geschil zijn de volgende verzekeringsvoorwaarden en regelgeving relevant.

8.2. De zorgverzekering betreft een naturapolis, zodat de verzekerde in beginsel is aangewezen op zorg van door de zorgverzekeraar gecontracteerde zorgaanbieders. De aanspraak op zorg of diensten is geregeld in de voorwaarden van de zorgverzekering.

8.3. De aanspraak op hulpmiddelen is geregeld op de pagina's 27 tot en met 29 en van de zorgverzekering en de betreffende passage luidt, voor zover hier van belang:

“Een medisch hulpmiddel is bijvoorbeeld een hoortoestel of een beenprothese, maar u kunt ook denken aan incontinentiemateriaal, verbandmiddelen en diabetestestmaterialen.

Welke zorg

U heeft recht op functionerende hulpmiddelen die de minister van VWS in het verzekeringspakket heeft opgenomen. Welke hulpmiddelen dat zijn, is te vinden in de Regeling zorgverzekering. Sommige groepen hulpmiddelen zijn in de Regeling zorgverzekering specifiek beschreven, anderen zijn functiegericht omschreven. In het laatste geval betekent dat, dat u recht heeft op een hulpmiddel passend bij een omschreven functiebeperking. Menzis heeft in haar Verzekeringsreglement een overzicht van hulpmiddelen opgenomen die onder de Regeling zorgverzekering vallen. Ook heeft Menzis in het Verzekeringsreglement nadere voorwaarden gesteld aan het verkrijgen van deze hulpmiddelen.

(...)

Welke zorgaanbieder

U kunt voor een hulpmiddel naar een leverancier van hulpmiddelen gaan. Menzis heeft voor de verschillende hulpmiddelen leveranciers gecontracteerd. U kunt uit deze leveranciers kiezen. Op menzis.nl/zorgvinder vindt u een overzicht van zorgaanbieders die met Menzis een overeenkomst hebben gesloten. U kunt ook bellen met onze Klantenservice op 088 222 40 40.

Als u kiest voor een leverancier die geen overeenkomst met Menzis heeft gesloten, krijgt u de kosten vergoed tot een maximumbedrag. Wat u vergoed krijgt, vindt u in het Verzekeringsreglement. Als u voor een hulpmiddel naar een door Menzis niet-gecontracteerde leverancier gaat, moet deze leverancier soms aan bepaalde kwaliteits- of deskundigheidseisen voldoen. Welke dit zijn kunt u per hulpmiddel lezen in het Verzekeringsreglement.

Toestemming

*In het Verzekeringsreglement staat per hulpmiddel of voorafgaande toestemming van Menzis nodig is. Het kan hierbij gaan om een 1e verstrekking, maar ook om vervanging, correctie of herstel van een hulpmiddel. Als u naar een gecontracteerde leverancier gaat, is voorafgaande toestemming van Menzis voor de meeste hulpmiddelen vaak niet nodig. De leverancier beoordeelt uw aanvraag. Als de leverancier niet zeker weet of Menzis u het hulpmiddel verstrekt of vergoedt, zal hij de aanvraag voor toestemming doorsturen naar Menzis .
(...)"*

- 8.4. Op pagina 6 van de voorwaarden van de zorgverzekering is bepaald dat alleen aanspraak bestaat op zorg indien deze doelmatig is. Deze passage luidt:

"Natuurlijk heeft u alleen recht op een onderzoek of een behandeling als dat nodig is. Om voor zorg in aanmerking te komen moet er een indicatie zijn. Zoals de wet het zegt, u moet 'redelijkerwijs zijn aangewezen' op de zorg. Welke zorg voor u nodig is, wordt objectief bekeken. Die zorg moet bovendien doelmatig zijn. Zorg die onnodig is, of onnodig veel kost in vergelijking met een andere zorgvorm die gelijkwaardig is gezien de indicatie en uw zorgbehoefte, komt niet voor rekening van de verzekering."

- 8.5. In het 'Verzekeringsreglement' van de ziektekostenverzekeraar is op pagina 33 de aanspraak op computerprogrammatuur voor grootlettersystemen, in- en uitvoerapparatuur, en memorecorders voor visueel gehandicapten opgenomen. Hierin is bepaald dat indien de verzekerde gebruik wil maken van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder, hij voorafgaand toestemming moet vragen aan de ziektekostenverzekeraar. Hierbij dient een offerte van de leverancier te worden overgelegd. De gemiddelde gebruiksduur bedraagt vijf jaar. De vergoeding bedraagt op basis van de goedgekeurde offerte tot maximaal 75 percent van het tarief dat de ziektekostenverzekeraar voor het betreffende hulpmiddel heeft gecontracteerd.

- 8.6. De zorgverzekering is volgens de voorwaarden van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).

- 8.7. Artikel 11, eerste lid, Zvw bepaalt dat de zorgverzekeraar jegens zijn verzekerden een zorgplicht heeft. Degene die is verzekerd op basis van een zuivere restitutiepolis heeft, indien het verzekerde risico zich voordoet, krachtens de zorgverzekering recht op prestaties, bestaande uit vergoeding van de kosten van de zorg of de overige diensten waaraan hij behoefte heeft alsmede, desgevraagd, activiteiten gericht op het verkrijgen van deze zorg of diensten. Degene die is verzekerd op grond van een naturapolis heeft, indien het verzekerde risico zich voordoet, krachtens de zorgverzekering recht op prestaties, bestaande uit de zorg of overige diensten waaraan hij behoefte heeft. Naast zuivere restitutiepolissen en naturapolissen bestaan er combinatiepolissen, waarbij de invulling van de zorgplicht per dekkingsrubriek verschilt. Verzekerden op basis van een zuivere restitutiepolis hebben, op grond van artikel 2.2, tweede lid, onder b, Bzv aanspraak op vergoeding van de betreffende kosten, tenzij deze hoger zijn dan in de Nederlandse marktomstandigheden passend is te achten. Voor de naturapolissen en combinatiepolissen stelt de zorgverzekeraar, overeenkomstig artikel 13, eerste en tweede lid, Zvw, de vergoeding vast in het geval de verzekerde gebruik maakt van een niet door de zorgverzekeraar voor die zorg of dienst gecontracteerde aanbieder, en deze neemt hij op in zijn verzekeringsvoorwaarden. Hierbij houdt de zorgverzekeraar rekening met eventueel van toepassing zijnde eigen bijdragen.
Hulpmiddelenzorg is naar aard en omvang geregeld in artikel 2.9 Bzv en verder uitgewerkt in de artikelen 2.6 e.v. Rzv. De aanspraak op uitwendige hulpmiddelen gerelateerd aan stoornissen in de visuele functie is verder uitgewerkt in artikel 2.13 Rzv.

- 8.8. De Zvw, het daarop gebaseerde Bzv en de Rzv, schrijven dwingend voor welke prestaties onder de zorgverzekering verzekerd dienen te zijn. De verzekerde die een zorgverzekering sluit heeft recht op niet meer of minder dan deze prestaties. De zorgverzekering is in dit opzicht een bijzondere, van overheidswege gereguleerde vorm van schadeverzekering. Het staat de ziektekostenverzekeraar

niet vrij een dekking te bieden die hetzij ruimer dan wel beperkter is dan op grond van het bij of krachtens de Zvw bepaalde is voorgeschreven.

De hiervoor beschreven regeling, zoals opgenomen in de zorgverzekering, strookt met de toepasselijke regelgeving.

9. Beoordeling van het geschil

Ten aanzien van de zorgverzekering

- 9.1. De zorgverzekering biedt aanspraak op hulpmiddelen gerelateerd aan stoornissen in de visuele functie. Hiertoe behoren ook schermuitleessoftware en brailleleesregels. Daarnaast is in de zorgverzekering bepaald dat aanspraak bestaat op een functionerend hulpmiddel. Tussen partijen is niet in geschil dat verzoeker ten tijde van de aanvraag een indicatie had voor de door hem aangevraagde hulpmiddelen, te weten het softwarepakket NVDA® en een Smart Beetle®.
- 9.2. Gelet op het door de ziektekostenverzekeraar ingenomen standpunt zijn de vragen aan de orde (i) of verzoeker thans beschikt over adequate functionerende hulpmiddelen en zo niet, (ii) of de door hem aangevraagde hulpmiddelen, gelet op het bepaalde op pagina 6 van de zorgverzekering, doelmatig zijn.
- 9.3. Ten aanzien van de Smart Beetle® geldt dat verzoeker – onweersproken in 2016 heeft gekozen voor een veertigcellige brailleleesregel zonder invoertoetsenbord. De achtergronden van die keuze behoeven in dit verband geen verdere bespreking. Voor het door hem ondervonden probleem met de smartphone heeft de ziektekostenverzekeraar drie mogelijke oplossingen genoemd. De eerste is verstrekking van een losse braille invoermodule. De tweede optie is verstrekking van een Focus 14 in plaats van de huidige veertigcellige brailleleesregel. De derde mogelijkheid – verstrekking van een veertiencellige naast de veertigcellige leesregel – is volgens de ziektekostenverzekeraar niet aan de orde omdat dit niet doelmatig is.
- 9.4. De commissie stelt vast dat verstrekking van een Focus 14 geen oplossing voor het probleem vormt. Zoals door het Zorginstituut is verklaard, is een brailleleesregel van twintig of minder cellen niet bruikbaar voor zinvol computergebruik, waardoor deze optie afvalt. Ten aanzien van het alternatief - verstrekking van een losse braille-invoermodule – heeft verzoeker twee argumenten naar voren gebracht. Enerzijds heeft hij verklaard dat gebruik van deze module vanwege de afmetingen niet praktisch is. Anderzijds heeft hij aangevoerd dat de brailleleesregel niet altijd goed werkt in combinatie met zijn smartphone. De ziektekostenverzekeraar heeft gewezen op het lichte gewicht (780 gram) en de beperkte afmetingen (33,8 x 11,5 x 1,8 cm) van de braille-invoermodule. De gecontracteerde leverancier zou zijns inziens in staat moeten zijn het functionele probleem op te lossen. Zoals door het Zorginstituut is geconstateerd, is het gebruik van een smartphone in de hedendaagse maatschappij onontbeerlijk. Dit blijft niet beperkt tot incidenteel gebruik zodat de stelling van verzoeker wordt onderschreven dat de door de ziektekostenverzekeraar geboden oplossing in praktische zin niet goed werkbaar is. Voor zover bekend heeft de Smart Beetle® de nadelen van gewicht en afmetingen niet, dan wel in (veel) mindere mate. Door de ziektekostenverzekeraar is weliswaar gesuggereerd dat de EasyLink® een mogelijk alternatief was geweest, doch deze mogelijkheid is door hem niet onderzocht. De commissie concludeert dat de Smart Beetle® onder de gegeven omstandigheden is aan te merken als een adequaat functionerend hulpmiddel naast de reeds verstrekte veertigcellige leesregel en dat het beroep op de doelmatigheid niet kan slagen.
- 9.5. Ten aanzien van de NVDA® software heeft de ziektekostenverzekeraar goede redenen gegeven hiervoor niet te kiezen. Verzoeker heeft weliswaar de praktische voordelen van de software toegelicht, maar de door de ziektekostenverzekeraar gegeven redenen zijn door hem niet inhoudelijk bestreden. Dat verzoeker op zijn werk andere software gebruikt dan de aan hem ten laste van de zorgverzekering verstrekte software voor thuis, en dat beide pakketten verschillende sneltoetsen

gebruiken, betekent niet dat aan hem voor de thuissituatie geen adequaat hulpmiddel is verstrekt. Daarom heeft verzoeker geen aanspraak op verstrekking van het softwarepakket NVDA®.

- 9.6. Ten aanzien van de stelling van verzoeker dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is meerdere leveranciers te contracteren, merkt de commissie het volgende op. Verzoeker heeft gekozen voor een naturapolis. Op grond van (de toelichting op) artikel 14 van de regeling TH/NR-010 van de Nederlandse Zorgautoriteit dient een zorgverzekeraar vóór 12 november van enig jaar inzicht te geven in zijn gecontracteerde zorgaanbod. Het is vervolgens aan de (aspirant) verzekeringnemer op basis van die informatie de keuze te maken voor een zorgverzekeraar en een verzekeringsproduct. Een eventueel beperkt gecontracteerd zorgaanbod hoeft geen probleem te zijn zo lang de zorgverzekeraar maar in staat is de op hem rustende zorgplicht invulling te geven. Is dat het geval, dan kan de zorgverzekeraar niet worden verplicht meer zorgaanbieders te contracteren.

Ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering

- 9.7. De aanvullende ziektekostenverzekering biedt geen dekking voor het gevraagde, zodat het verzoek - voor zover dit niet reeds wordt toegewezen op basis van de zorgverzekering - niet op grond hiervan kan worden ingewilligd.

Conclusie

- 9.8. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden toegewezen voor zover het de Smart Beetle® betreft. Voor zover het verzoek het NVDA® softwarepakket en de zorgcontractering betreft, wordt het verzoek afgewezen.
- 9.9. Aangezien het verzoek deels wordt toegewezen, dient de zorgverzekeraar het entreegeld van € 37,-- aan verzoeker te vergoeden.
10. Het bindend advies
- 10.1. De commissie wijst het verzoek toe voor zover het de Smart Beetle® betreft. Voor zover het verzoek het NVDA® softwarepakket en de zorgcontractering betreft, wordt het verzoek afgewezen.
- 10.2. De commissie bepaalt dat de zorgverzekeraar aan verzoeker dient te vergoeden het entreegeld van € 37,--.

Zeist, 14 november 2018,

G.R.J. de Groot