



Advies Zorginstituut Nederland in een geschil over de uitvoering van de zorgverzekering

De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) heeft op 22 mei en 19 augustus 2024 aan Zorginstituut Nederland (het Zorginstituut) advies gevraagd als bedoeld in artikel 114, derde lid, van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Verzoekster en verweerder hebben een geschil over de vergoeding van incontinentiemateriaal.

Bij uw adviesaanvraag heeft u ook een kopie van het dossier gestuurd. Op 19 juni 2024 heeft het Zorginstituut het voorlopig advies aan uw commissie verzonden. Vervolgens heeft uw commissie op 19 augustus 2024 het hoorzittingsverslag d.d. 14 augustus 2024 en nagekomen stukken aan het Zorginstituut gestuurd met het verzoek om een definitief advies.

In artikel 18.14 van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering is de aanspraak op hulpmiddelenzorg omschreven. Dit komt overeen met de Zvw.

Vooraf merkt het Zorginstituut nog op dat zijn adviestaak beperkt is tot de vraag of verzoekster aanspraak heeft op een verstrekking of een vergoeding op grond van de basisverzekering. Dit betekent dat het Zorginstituut twee vragen beantwoordt. Namelijk, of de zorg in geschil onderdeel is van het basispakket en vervolgens of verzoekster op deze zorg is aangewezen. Dit laatste is een medische beoordeling. Er is een BIG-geregistreeerde medisch adviseur betrokken bij de beoordeling van het geschil. Het Zorginstituut baseert het advies op de beschikbare informatie in het toegezonden dossier.

Het advies van het Zorginstituut kan geen betrekking hebben op een beslissing van verweerder op basis van de aanvullende verzekering of coulance.

Het voorlopig advies d.d. 19-06-2024 wordt hieronder voor de volledigheid herhaald.

Voorlopig advies

Situatie van verzoeker

Verzoekster heeft sinds 1993 een medische aandoening, namelijk vaginale fistel. Hierdoor heeft zij last van ongewild vochtverlies. Haar specialist schrijft sinds 1993 incontinentiemateriaal voor van een zorgaanbieder ('leverancier B').

Daarnaast heeft verzoekster een tweede medische aandoening, namelijk fecale afscheiding. Hierdoor heeft zij last van ongewild verlies van ontlasting. Haar huisarts schrijft hiervoor sinds 2011 incontinentiemateriaal voor, geleverd door de apotheek ('leverancier A').

Verzoekster ontvangt beide incontinentiematerialen per kwartaal, waarbij de bestelling volledig automatisch plaatsvindt en wordt bezorgd op haar adres.

Verzoekster heeft in april 2023 het bericht van verweerder ontvangen dat het incontinentiemateriaal van leverancier A niet (volledig) wordt vergoed. Als gevolg hiervan heeft leverancier A aan verzoekster een nota gestuurd met een openstaand bedrag. Hierbij zou de leverancier hebben aangegeven dat het incontinentiemateriaal niet meer langer aan verzoekster kan worden geleverd,



omdat verweerder de kosten daarvan niet vergoedt. Daarna heeft verweerder op 15 mei 2023 een bedrag aan verzoekster vergoed, waarmee verzoekster een deel van de vordering van de leverancier heeft voldaan. Verweerder komt hier echter op terug en vordert het bedrag van verzoekster terug, omdat zij volgens de polisvoorwaarden (artikel 5.6.1 Reglement hulpmiddelen) geen recht zou hebben op vergoeding van incontinentiemateriaal van deze tweede aanbieder. Volgens verweerder zou verzoekster misleidende informatie hebben verstrekt door tweemaal aan te geven dat zij geen incontinentiemateriaal geleverd krijgt door een andere zorgaanbieder.

Verweerder geeft in zijn brief van 21 mei 2024 aan dat verzoekster alsnog beide incontinentiematerialen vergoed kan krijgen, mits de incontinentiematerialen bij één leverancier per kwartaal worden betrokken.

Verzoekster voert aan dat zij als gevolg van de polisvoorwaarden van verweerder wordt belemmerd in het recht op toegang tot verzekerde geneeskundige zorg en dat zij niet de juiste zorg krijgt voor beide aandoeningen. Volgens verzoekster is het probleem dat zij van leverancier B niet de juiste hoeveelheid en niet het juiste type incontinentiemateriaal ontvangt voor haar tweede medische aandoening. Verzoekster geeft aan dat zij hierdoor bijna een jaar geen geschikt incontinentiemateriaal heeft voor haar tweede aandoening en dit leidt tot zeer onhygiënische toestanden.

Verzoekster geeft aan dat als er verschillende, medisch onafhankelijk van elkaar vastgestelde, aandoeningen aan de orde zijn, het een verzekerde vrij staat om zich voor de andere aandoening tot een andere aanbieder te wenden. Verzoekster geeft aan dat verweerder rekening dient te houden met dat zij voor beide aandoeningen verschillende soorten incontinentiemateriaal nodig heeft. Hierbij voert verzoekster aan dat het op de weg van de zorgverzekeraar ligt om erop toe te zien dat een juiste balans tot stand komt tussen enerzijds kosten van zorg waarop een verzekerde aanspraak maakt en anderzijds de geschiktheid en doeltreffendheid van de te verlenen zorg.¹

Verder voert verzoekster aan dat het de verantwoordelijkheid van verweerder is om haar erop te wijzen dat zij niet bij twee aanbieders incontinentiemateriaal mag afnemen. Verzoekster geeft aan dat zij te allen tijde te goeder trouw is geweest. Volgens verzoekster is het niet redelijk en billijk om haar te confronteren met een hoge (terug)vordering. Haar verzoek is om het incontinentiemateriaal van € 2.669,84 te vergoeden, waarvan nu een bedrag van € 1.397,24 openstaat. Daarnaast is het verzoek dat verweerder het entreegeld van € 37,- aan haar dient te vergoeden.

Juridisch kader

Polisvoorwaarden

In artikel 18.14 van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering is de aanspraak op hulpmiddelenzorg omschreven met verwijzing naar de Regeling zorgverzekering (Rzv) en het Reglement Hulpmiddelen, behorende bij de zorgverzekering.

¹ Verzoekster verwijst naar het bindend advies inzake geschil SKGZ202100954
<https://www.skgz.nl/document/?d=2b50708a-eb7d-4e3b-88c6-50030105512c>

Advies Zorginstituut Nederland 28 augustus 2024, zaaknummer: 2024020649

Dossiernummer Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen: **202400710**



In artikel 5.6.1 van het Reglement zijn nadere voorwaarden gesteld voor het verkrijgen van incontinentie-absorptiemateriaal. Zo staat onder meer dat voor incontinentie-absorptiematerialen geldt dat ze per kwartaal uitsluitend bij één zorgaanbieder mogen worden betrokken.

Toepasselijke regelgeving

De aanspraak op 'uitwendige hulpmiddelen te gebruiken bij urinelozing en defecatie' is geregeld in artikel 2.6, onder d, van de Rzv, en nader uitgewerkt in artikel 2.11 van de Rzv.

Ingevolge het eerste lid van artikel 2.11, van de Rzv omvatten de hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, onder d, van de Rzv 'uitwendige hulpmiddelen met al dan niet inwendige onderdelen te gebruiken bij stoornissen in de functies gerelateerd aan urinelozing en defecatie.'

Redelijkerwijs aangewezen 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. Een hulpmiddel moet geschikt zijn om de beperkingen/belemmeringen van de verzekerde in aanvaardbare mate te compenseren. Daarbij dienen, indien het gaat om een verstrekking in de vorm van een hulpmiddel, de aard, kwaliteit en constructie van dat middel, alsmede de concrete feiten en omstandigheden waarin de individuele verzekerde op het gebruik ervan is aangewezen, richtinggevend te zijn.²

Adequaat hulpmiddel

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).

Doelmatigheid

Vervolgens is het 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. Het Zorginstituut kan niet adviseren over de doelmatigheid.

Beoordeling

De informatie in het dossier is medisch en juridisch beoordeeld.

Uit het dossier is op te maken dat verzoekster sinds 1993 last heeft van ongewild vochtverlies vanwege een vaginale fistel. Haar specialist schrijft sinds 1993 incontinentiemateriaal voor, geleverd door leverancier B. Daarnaast heeft verzoekster last van ongewild verlies van ontlasting, waarvoor de huisarts sinds 2011 incontinentiemateriaal voorschrijft en geleverd wordt door leverancier A. Bij brief van 7 februari 2024 heeft de behandelend huisarts verklaard dat verzoekster al jaren incontinentiemateriaal gebruikt in verband met op MRI [aangetoonde] colon/vaginale fistel met fecale afscheiding.

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



Zoals ook in het juridisch kader staat, heeft verweerder in zijn polisvoorwaarden voorwaarden opgenomen voor het verkrijgen van incontinentie-absorptie-materiaal. Op grond van artikel 5.6.1 van het Reglement hulpmiddelen geldt voor incontinentie-absorptiematerialen dat een verzekerde deze hulpmiddelen per kwartaal uitsluitend bij één zorgaanbieder mag betrekken.

De gemachtigde van verzoekster geeft aan dat verzoekster nu noodgedwongen incontinentiemateriaal af moet nemen bij leverancier B. Dit is in hoeveelheid minder incontinentiemateriaal dan voorheen, met als gevolg dat verzoekster incontinentiemateriaal moet hergebruiken, met risico op infectie. Ook is het incontinentiemateriaal van leverancier B niet het juiste type incontinentiemateriaal en ongeschikt voor de fecale afscheiding. Bij de andere zorgaanbieder/ leverancier A ontving zij wel geschikt incontinentiemateriaal.

Uit het voorliggende dossier blijkt dat de indicatie voor incontinentiemateriaal niet in geschil is.

Uitgangspunt is dat een verzekerde te allen tijde recht heeft op een adequaat functionerend hulpmiddel (artikel 2.9, eerste lid, van het Bzv). Het type en de hoeveelheid incontinentiemateriaal dienen adequaat te zijn. In de voorliggende gegevens is geen informatie aanwezig van een zorgprofessional, bijvoorbeeld een incontinentieverpleegkundige, over op welk type en welke hoeveelheid incontinentiemateriaal verzoekster is aangewezen. Het Zorginstituut kan hierover dan ook niet adviseren.

Of verzoekster incontinentiematerialen uitsluitend bij één zorgaanbieder mag betrekken, is aan verweerder om te bepalen, ook als er sprake is van verschillende aandoeningen c.q. twee verschillende vormen van incontinentie. Wel dient de zorgaanbieder in ieder geval adequate incontinentiematerialen te leveren, omdat een verzekerde recht heeft op voor diens aandoening(en) adequaat hulpmiddel. Het is vervolgens aan verweerder om toe te zien op de doelmatigheid. Doorgaans is het gebruik van verschillende incontinentiematerialen naast elkaar niet doelmatig.

Vaststaat dat verzoekster redelijkerwijs is aangewezen op incontinentie-absorptie materiaal. Zoals eerder aangegeven, is het uitgangspunt dat een verzekerde te allen tijde recht heeft op een adequaat functionerend hulpmiddel. De vraag in hoeverre verzoekster nu adequaat (in type en hoeveelheid) incontinentiemateriaal heeft, is op basis van de beschikbare informatie, met name het ontbreken van informatie van een in incontinentie gespecialiseerde zorgprofessional, niet te beoordelen. Of sprake is van doelmatige zorg kan het Zorginstituut niet beoordelen en ligt buiten de adviesbevoegdheid.

Verder valt het verzoek tot vergoeding van het entreegeld in het kader van de geschillenprocedure buiten de adviesbevoegdheid van het Zorginstituut.

Conclusie

De indicatie voor incontinentiemateriaal is niet in geschil. Op grond van het dossier kan er geconcludeerd worden dat verzoekster te allen tijde recht heeft op een voor haar adequaat functionerend hulpmiddel (in type en hoeveelheid). Het is aan verweerder in het kader van doelmatigheid om te bepalen of verzoekster verschillende incontinentiematerialen naast elkaar kan betrekken.



De vraag of verzoekster op basis van meerdere aandoeningen zich al dan niet tot twee verschillende aanbieders kan wenden, valt buiten de adviesbevoegdheid van het Zorginstituut.

Het verzoek tot vergoeding van het entreegeld in het kader van de geschillenprocedure valt buiten de adviesbevoegdheid van het Zorginstituut.

Advies

Het Zorginstituut adviseert op basis van de beschikbare informatie in het dossier het volgende:

Verzoekster is redelijkerwijs aangewezen op incontinentiemateriaal. Het is aan verweerder in het kader van doelmatigheid te bepalen op welk specifiek type hulpmiddel en in welke hoeveelheid verzoekster redelijkerwijs is aangewezen. Hierbij moet verweerder in ieder geval zorgdragen voor de voor de aandoeningen van verzoekster adequaat incontinentiemateriaal.

Definitief advies

Hoorzittingsverslag

Het Zorginstituut heeft het verslag van de hoorzitting ontvangen.

De gemachtigde van verzoekster geeft onder meer aan dat verzoekster verschillende aandoeningen heeft en zij hiervoor bij twee verschillende zorgaanbieders incontinentiemateriaal heeft afgenomen. De zelfredzaamheid van verzoekster is beperkt en de aanvragen zijn door professionals gedaan. Op de verpakkingen staat niet van welke leverancier het materiaal afkomstig is en ook het retouradres staat daar niet op, aldus verzoekster. Verzoekster geeft aan dat zij geheel te goeder trouw is geweest en zij niet de middelen heeft om het teruggevorderde bedrag aan verweerder te voldoen. Daarnaast geeft verzoekster aan dat de bepaling in de verzekeringsvoorwaarden van verweerder onduidelijk is en in strijd is met de wet- en regelgeving. Daarbij is de bepaling volgens verzoekster niet van toepassing, omdat in haar situatie sprake is van twee verschillende aandoeningen. Verder geeft de gemachtigde van verzoekster aan dat de hoeveelheid incontinentiemateriaal is aangepast en dat er contact is geweest met 'zorgaanbieder B' om specifiek naar de situatie van verzoekster te kijken en bereid is maatwerk te leveren. Het lijkt erop dat het in de toekomst goed zou moeten gaan, aldus gemachtigde. Wel geeft de gemachtigde aan dat het voor hem vaag blijft wat de achterliggende reden van de bepaling in de verzekeringsvoorwaarden is en er financiële motieven aan ten grondslag lijken te liggen, waar verzoekster de dupe van wordt.

Verweerder geeft onder meer aan dat het incontinentiemateriaal bij één aanbieder moet worden afgenomen en dit mag per kwartaal worden gewijzigd. In het jaar waarin dit speelde (2022) ontvingen leveranciers geen vergoeding voor de werkelijke kosten, maar een forfaitair bedrag voor het incontinentiemateriaal. Hierbij geeft verweerder aan dat als een verzekerde bij twee leveranciers materiaal afneemt de zorgverzekeraar voor dezelfde verstrekking dubbel betaalt. Verweerder geeft aan dat de kostensystematiek inmiddels anders is. Het is verweerder niet bekend wat de beweegredenen van 'zorgaanbieder A' zijn om tot kwijtschelding over te gaan en geeft aan vast te houden aan de terugvordering.



Aanvullende informatie

Het Zorginstituut heeft aanvullende informatie ontvangen.

De aanvullende stukken betreffen:

- Een e-mail van 7 augustus 2024 van de gemachtigde van verzoekster met verwijzing naar een brief met bijlagen. Als bijlagen zijn opgenomen het incontinentieprofiel bij 'zorgaanbieder B' en het afnameoverzicht van het incontinentiemateriaal bij 'zorgaanbieder A'.
- Een e-mail van 8 augustus 2024 van de gemachtigde van verzoekster met verwijzing naar een e-mail van 'zorgaanbieder B'
- Een e-mail van 8 augustus 2024 van 'zorgaanbieder B'

Beoordeling

De informatie in het dossier is medisch en juridisch beoordeeld.

Zoals ook in het voorlopig advies is aangegeven, heeft verzoekster aanspraak op een voor haar adequaat functionerend hulpmiddel op grond van artikel 2.9, eerste lid, van het Bzv. Dit betekent voor in de situatie van verzoekster dat zowel het type als de hoeveelheid incontinentiemateriaal adequaat dienen te zijn.

Uit de e-mail van 8 augustus 2024 van 'zorgaanbieder B' blijkt dat de aanvraag voor meer stuks incontinentiemateriaal goedgekeurd is en dat de zorgaanbieder het maximale aantal te leveren middelen naar boven heeft bijgesteld. Dit is echter nog steeds niet het door verzoekster gewenste aantal. 'Zorgaanbieder B' schrijft dat zij maatwerk willen leveren en stellen voor dat een gespecialiseerde continëntieverpleegkundige contact opneemt met verzoekster om de situatie en mogelijkheden te bespreken.

Uit bovengenoemde e-mail is op te maken dat de enkel door 'zorgaanbieder B' geleverde incontinentiematerialen in de periode vóór deze verhoging voor verzoekster kennelijk niet afdoende waren. Over of de combinatie van de door beide zorgaanbieders geleverde incontinentiematerialen doelmatig was, kan het Zorginstituut niet oordelen en ligt buiten de adviesbevoegdheid. Ook heeft het Zorginstituut geen adviesbevoegdheid met betrekking tot de terugvordering van vergoeding voor incontinentiemateriaal. Wel merkt het Zorginstituut op dat het inschakelen van een continëntieverpleegkundige, zoals 'zorgaanbieder B' ook voorstelt, naar verwachting een bijdrage kan leveren in de beoordeling op welk specifiek type hulpmiddelen en in welke hoeveelheid verzoekster redelijkerwijs is aangewezen.

Conclusie

Op grond van het voorliggende dossier, hoorzittingsverslag en de nagekomen informatie kan er geconcludeerd worden dat verzoekster te allen tijde recht heeft op een voor haar adequaat functionerend hulpmiddel (in type en hoeveelheid). Verweerder dient zorg te dragen voor de voor de aandoeningen van verzoekster adequaat incontinentiemateriaal.

Het Zorginstituut heeft geen adviesbevoegdheid met betrekking tot de terugvordering van vergoeding voor incontinentiemateriaal.



Zorginstituut Nederland

Advies

Het Zorginstituut adviseert op basis van de beschikbare informatie in het dossier het volgende:

Verweerder dient te bepalen op welk specifiek type hulpmiddelen en in welke hoeveelheid verzoekster redelijkerwijs is aangewezen. Een continentieverpleegkundige kan hier mogelijk een rol in spelen.

Advies Zorginstituut Nederland in een geschil over de uitvoering van de zorgverzekering

De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) heeft op 22 mei 2024 aan Zorginstituut Nederland (het Zorginstituut) advies gevraagd als bedoeld in artikel 114, derde lid, van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Verzoekster en verweerder hebben een geschil over de vergoeding van incontinentiemateriaal.

Bij de adviesaanvraag heeft de SKGZ een kopie van het dossier gestuurd. Het Zorginstituut brengt een voorlopig advies uit, dat nog aangepast kan worden als uit het verslag van de hoorzitting en/of aanvullende stukken nieuwe feiten of omstandigheden naar voren komen.

In artikel 18.14 van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering is de aanspraak op hulpmiddelenzorg omschreven. Dit komt overeen met de Zvw.

Vooraf merkt het Zorginstituut nog op dat zijn adviestaak beperkt is tot de vraag of verzoekster aanspraak heeft op een verstrekking of een vergoeding op grond van de basisverzekering. Dit betekent dat het Zorginstituut twee vragen beantwoordt. Namelijk, of de zorg in geschil onderdeel is van het basispakket en vervolgens of verzoekster op deze zorg is aangewezen. Dit laatste is een medische beoordeling. Er is een BIG-geregistreeerde medisch adviseur betrokken bij de beoordeling van het geschil. Het Zorginstituut baseert het advies op de beschikbare informatie in het toegezonden dossier.

Het advies van het Zorginstituut kan geen betrekking hebben op een beslissing van verweerder op basis van de aanvullende verzekering of coulance.

Situatie van verzoekster

Verzoekster heeft sinds 1993 een medische aandoening, namelijk vaginale fistel. Hierdoor heeft zij last van ongewild vochtverlies. Haar specialist schrijft sinds 1993 incontinentiemateriaal voor van een zorgaanbieder ('leverancier B').

Daarnaast heeft verzoekster een tweede medische aandoening, namelijk fecale afscheiding. Hierdoor heeft zij last van ongewild verlies van ontlasting. Haar huisarts schrijft hiervoor sinds 2011 incontinentiemateriaal voor, geleverd door de apotheek ('leverancier A').

Verzoekster ontvangt beide incontinentiematerialen per kwartaal, waarbij de bestelling volledig automatisch plaatsvindt en wordt bezorgd op haar adres.

Verzoekster heeft in april 2023 het bericht van verweerder ontvangen dat het incontinentiemateriaal van leverancier A niet (volledig) wordt vergoed. Als gevolg hiervan heeft leverancier A aan verzoekster een nota gestuurd met een openstaand bedrag. Hierbij zou de leverancier hebben aangegeven dat het incontinentiemateriaal niet meer langer aan verzoekster kan worden geleverd, omdat verweerder de kosten daarvan niet vergoedt. Daarna heeft verweerder op 15 mei 2023 een bedrag aan verzoekster vergoed, waarmee verzoekster een deel van de vordering van de leverancier heeft voldaan. Verweerder komt hier echter op terug en vordert het bedrag van verzoekster terug, omdat zij volgens de polisvoorwaarden (artikel 5.6.1 Reglement hulpmiddelen) geen recht zou hebben op vergoeding van incontinentiemateriaal van deze tweede aanbieder. Volgens verweerder zou verzoekster misleidende informatie hebben verstrekt door tweemaal aan te geven dat zij geen incontinentiemateriaal geleverd krijgt door een andere zorgaanbieder.

Verweerder geeft in zijn brief van 21 mei 2024 aan dat verzoekster alsnog beide incontinentiematerialen vergoed kan krijgen, mits de incontinentiematerialen bij één leverancier per kwartaal worden betrokken.

Verzoekster voert aan dat zij als gevolg van de polisvoorwaarden van verweerder wordt belemmerd in het recht op toegang tot verzekerde geneeskundige zorg en dat zij niet de juiste zorg krijgt voor beide aandoeningen. Volgens verzoekster is het probleem dat zij van leverancier B niet de juiste hoeveelheid en niet het juiste type incontinentiemateriaal ontvangt voor haar tweede medische aandoening. Verzoekster geeft aan dat zij hierdoor bijna een jaar geen geschikt incontinentiemateriaal heeft voor haar tweede aandoening en dit leidt tot zeer onhygiënische toestanden.

Verzoekster geeft aan dat als er verschillende, medisch onafhankelijk van elkaar vastgestelde, aandoeningen aan de orde zijn, het een verzekerde vrij staat om zich voor de andere aandoening tot een andere aanbieder te wenden. Verzoekster geeft aan dat verweerder rekening dient te houden met dat zij voor beide aandoeningen verschillende soorten incontinentiemateriaal nodig heeft. Hierbij voert verzoekster aan dat het op de weg van de zorgverzekeraar ligt om erop toe te zien dat een juiste balans tot stand komt tussen enerzijds kosten van zorg waarop een verzekerde aanspraak maakt en anderzijds de geschiktheid en doeltreffendheid van de te verlenen zorg.¹

Verder voert verzoekster aan dat het de verantwoordelijkheid van verweerder is om haar erop te wijzen dat zij niet bij twee aanbieders incontinentiemateriaal mag afnemen. Verzoekster geeft aan dat zij te allen tijde te goeder trouw is geweest. Volgens verzoekster is het niet redelijk en billijk om haar te confronteren met een hoge (terug)vordering. Haar verzoek is om het incontinentiemateriaal van €2.669,84 te vergoeden, waarvan nu een bedrag van €1.397,24 openstaat. Daarnaast is het verzoek dat verweerder het entreegeld van €37,- aan haar dient te vergoeden.

Juridisch kader

Polisvoorwaarden

In artikel 18.14 van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering is de aanspraak op hulpmiddelenzorg omschreven met verwijzing naar de Regeling zorgverzekering (Rzv) en het Reglement Hulpmiddelen, behorende bij de zorgverzekering.

In artikel 5.6.1 van het Reglement zijn nadere voorwaarden gesteld voor het verkrijgen van incontinentie-absorptiemateriaal. Zo staat onder meer dat voor incontinentie-absorptiematerialen geldt dat ze per kwartaal uitsluitend bij één zorgaanbieder mogen worden betrokken.

Toepasselijke regelgeving

De aanspraak op 'uitwendige hulpmiddelen te gebruiken bij urinelozing en defecatie' is geregeld in artikel 2.6, onder d, van de Rzv, en nader uitgewerkt in artikel 2.11 van de Rzv.

Ingevolge het eerste lid van artikel 2.11, van de Rzv omvatten de hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, onder d, van de Rzv 'uitwendige hulpmiddelen met al dan niet inwendige onderdelen te gebruiken bij stoornissen in de functies gerelateerd aan urinelozing en defecatie.'

¹ Verzoekster verwijst naar het bindend advies inzake geschil SKGZ202100954
<https://www.skqz.nl/document/?d=2b50708a-eb7d-4e3b-88c6-50030105512c>

Redelijkerwijs aangewezen 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. Een hulpmiddel moet geschikt zijn om de beperkingen/belemmeringen van de verzekerde in aanvaardbare mate te compenseren. Daarbij dienen, indien het gaat om een verstrekking in de vorm van een hulpmiddel, de aard, kwaliteit en constructie van dat middel, alsmede de concrete feiten en omstandigheden waarin de individuele verzekerde op het gebruik ervan is aangewezen, richtinggevend te zijn.²

Adequaat hulpmiddel

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).

Doelmatigheid

Vervolgens is het 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. Het Zorginstituut kan niet adviseren over de doelmatigheid.

Beoordeling

De informatie in het dossier is medisch en juridisch beoordeeld.

Uit het dossier is op te maken dat verzoekster sinds 1993 last heeft van ongewild vochtverlies vanwege een vaginale fistel. Haar specialist schrijft sinds 1993 incontinentiemateriaal voor, geleverd door leverancier B. Daarnaast heeft verzoekster last van ongewild verlies van ontlasting, waarvoor de huisarts sinds 2011 incontinentiemateriaal voorschrijft en geleverd wordt door leverancier A. Bij brief van 7 februari 2024 heeft de behandelend huisarts verklaard dat verzoekster al jaren incontinentiemateriaal gebruikt in verband met op MRI [aangetoonde] colon/vaginale fistel met fecale afscheiding.

Zoals ook in het juridisch kader staat, heeft verweerder in zijn polisvoorwaarden voorwaarden opgenomen voor het verkrijgen van incontinentie-absorptiemateriaal. Op grond van artikel 5.6.1 van het Reglement hulpmiddelen geldt voor incontinentie-absorptiematerialen dat een verzekerde deze hulpmiddelen per kwartaal uitsluitend bij één zorgaanbieder mag betrekken.

De gemachtigde van verzoekster geeft aan dat verzoekster nu noodgedwongen incontinentiemateriaal af moet nemen bij leverancier B. Dit is in hoeveelheid minder incontinentiemateriaal dan voorheen, met als gevolg dat verzoekster incontinentiemateriaal moet hergebruiken, met risico op infectie. Ook is het incontinentiemateriaal van leverancier B niet het juiste type incontinentiemateriaal en ongeschikt voor de fecale afscheiding. Bij de andere zorgaanbieder/ leverancier A ontving zij wel geschikt incontinentiemateriaal.

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

Uit het voorliggende dossier blijkt dat de indicatie voor incontinentiemateriaal niet in geschil is.

Uitgangspunt is dat een verzekerde te allen tijde recht heeft op een adequaat functionerend hulpmiddel (artikel 2.9, eerste lid, van het Bzv). Het type en de hoeveelheid incontinentiemateriaal dienen adequaat te zijn. In de voorliggende gegevens is geen informatie aanwezig van een zorgprofessional, bijvoorbeeld een incontinentieverpleegkundige, over op welk type en welke hoeveelheid incontinentiemateriaal verzoekster is aangewezen. Het Zorginstituut kan hierover dan ook niet adviseren.

Of verzoekster incontinentiematerialen uitsluitend bij één zorgaanbieder mag betrekken, is aan verweerder om te bepalen, ook als er sprake is van verschillende aandoeningen c.q. twee verschillende vormen van incontinentie. Wel dient de zorgaanbieder in ieder geval adequate incontinentiematerialen te leveren, omdat een verzekerde recht heeft op voor diens aandoening(en) adequaat hulpmiddel. Het is vervolgens aan verweerder om toe te zien op de doelmatigheid. Doorgaans is het gebruik van verschillende incontinentiematerialen naast elkaar niet doelmatig.

Vaststaat dat verzoekster redelijkerwijs is aangewezen op incontinentie-absorptie materiaal. Zoals eerder aangegeven, is het uitgangspunt dat een verzekerde te allen tijde recht heeft op een adequaat functionerend hulpmiddel. De vraag in hoeverre verzoekster nu adequaat (in type en hoeveelheid) incontinentiemateriaal heeft, is op basis van de beschikbare informatie, met name het ontbreken van informatie van een in incontinentie gespecialiseerde zorgprofessional, niet te beoordelen. Of sprake is van doelmatige zorg kan het Zorginstituut niet beoordelen en ligt buiten de adviesbevoegdheid.

Verder valt het verzoek tot vergoeding van het entreegeld in het kader van de geschillenprocedure buiten de adviesbevoegdheid van het Zorginstituut.

Conclusie

De indicatie voor incontinentiemateriaal is niet in geschil. Op grond van het dossier kan er geconcludeerd worden dat verzoekster te allen tijde recht heeft op een voor haar adequaat functionerend hulpmiddel (in type en hoeveelheid). Het is aan verweerder in het kader van doelmatigheid om te bepalen of verzoekster verschillende incontinentiematerialen naast elkaar kan betrekken.

De vraag of verzoekster op basis van meerdere aandoeningen zich al dan niet tot twee verschillende aanbieders kan wenden, valt buiten de adviesbevoegdheid van het Zorginstituut.

Het verzoek tot vergoeding van het entreegeld in het kader van de geschillenprocedure valt buiten de adviesbevoegdheid van het Zorginstituut.

Advies

Het Zorginstituut adviseert op basis van de beschikbare informatie in het dossier het volgende:

Verzoekster is redelijkerwijs aangewezen op incontinentiemateriaal. Het is aan verweerder in het kader van doelmatigheid te bepalen op welk specifiek type hulpmiddel en in welke hoeveelheid verzoekster redelijkerwijs is aangewezen. Hierbij moet verweerder in ieder geval zorgdragen voor de voor de aandoeningen van verzoekster adequaat incontinentiemateriaal.