



Zorginstituut Nederland

201701722

> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

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

Zorginstituut Nederland
Zorg

Eekholt 4
1112 XH Diemen
Postbus 320
1110 AH Diemen
www.zorginstituutnederland.nl
info@zinl.nl

T +31 (0)20 797 85 55

Contactpersoon

2018052906

Datum 24 oktober 2018
Betreft Definitief advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet

Zaaknummer
2018006300

Onze referentie
2018052906

Uw referentie
201701722

Uw brieven van
2 februari en 10 oktober 2018

Geachte mevrouw

Hierbij bevestig ik de ontvangst van de aanvullende informatie naar aanleiding van het nader onderzoek.

Uit de informatie komen geen feiten of omstandigheden naar voren die Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) aanleiding geven het voorlopig advies te herzien. Ondanks dat er nader onderzoek heeft plaatsgevonden kan het Zorginstituut uit de aanvullende informatie niet beoordelen of verzoekster al dan niet is aangewezen op de gevraagde hoortoestellen. Het verslag alsmede de e-mail van de audicien is heel kort, onvoldoende gespecificeerd en niet concluderend. U kunt het voorlopig advies hierbij als definitief beschouwen.

Hoogachtend,

06 MAART 2018



Zorginstituut Nederland

2017.01722

> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

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

2018010709

Zorginstituut Nederland
Zorg II
Complexe Ouderenzorg

Eekholt 4
1112 XH Diemen
Postbus 320
1110 AH Diemen
www.zorginstituutnederland.nl
info@zinl.nl

T +31 (0)20 797 85 55

Contactpersoon

Datum 5 maart 2018
Betreft Advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet

Zaaknummer
2018006300

Onze referentie
2018010709

Uw referentie
G47 201701722

Uw brief van
2 februari 2018

Geachte voorzitter, commissie,

Inleiding

U hebt op 2 februari 2018 aan Zorginstituut Nederland (hierna: 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 twee Naida V90-SP hoortoestellen. 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.

Vooraf merkt het Zorginstituut nog op dat zijn adviestaak beperkt is tot de vraag of verzoekster aanspraak heeft op een verstrekking of 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.

Toepasselijke zorgverzekering

In dit geschil zijn de volgende bepalingen van de tussen partijen overeen gekomen zorgverzekering van belang.

- Artikel 3 omschrijft de aanspraak op hulpmiddelen met verwijzing naar de Regeling zorgverzekering (Rzv) en het Verzekeringsreglement, behorende bij de zorgverzekering;
- Het Verzekeringsreglement stelt nadere voorwaarden aan het verkrijgen van hulpmiddelen;
- Hoortoestellen vallen onder artikel 2.10 van de Rzv.

Dit komt overeen met hetgeen daarover bij of krachtens de Zvw is bepaald.

Medische beoordeling

Voor een medische beoordeling van het geschil heeft de medisch adviseur van het Zorginstituut kennisgenomen van de stukken. Op basis van dat dossier deelt de medisch adviseur het volgende mee.

Zorginstituut Nederland
Zorg II
Complexe Ouderenzorg

Datum
5 maart 2018

Onze referentie
2018010709

Situatie verzoekster

Verzoekster kreeg in 2014 categorie 3 hoortoestellen, geleverd door de firma Schoonenberg (hierna: audicien). De zoon van verzoekster geeft aan dat zij hierover nooit tevreden is geweest, wat zou blijken uit frequente bezoeken sinds 2014 aan de audicien om de hoortoestellen beter af te laten stellen. In zijn mail van 14 juli 2017 geeft de zoon met voorbeelden aan hoe de in 2014 verstrekte hoortoestellen niet voldoen in het dagelijks leven. Begin 2017 kreeg verzoekster tijdelijk vervangende toestellen van de audicien vanwege reparatie aan de eigen toestellen. Met deze ('categorie 6') leentoestellen bleek zij veel beter te kunnen horen; volgens haar zoon kan verzoekster met deze hoortoestellen weer volwaardig functioneren in haar sociale omgeving.

Afwijzing verweerder

Verweerder geeft aan dat het hoortoestel dat verzoekster sinds 2014 gebruikt in categorie 3 valt. Het gevraagde hoortoestel wordt afgewezen, omdat het hoortoestel buiten de aan verzoekster toegewezen categorie valt en omdat de termijn (van vijf jaar) waarna een hoortoestel vervangen kan worden, nog niet is verstreken. Over het gegeven dat verzoekster vanaf het begin (in 2014) niet tevreden is geweest over de werking van de hoortoestellen, schrijft verweerder in de brief van 25 januari 2018 navraag gedaan te hebben bij de audicien of verzoekster een tevredenheidsverklaring had ondertekend. Dit was het geval en verzoekster had ondertekend dat de proefperiode met het hoortoestel succesvol was verlopen. Ook had zij een evaluatieformulier ingevuld waaruit blijkt dat er duidelijk verbeteringen waren van diverse activiteiten. Verweerder heeft de tevredenheidsverklaring en het evaluatieformulier bij de voorliggende stukken gevoegd.

Beoordeling

Uit vergelijking van dit in juli 2014 ingevulde evaluatieformulier met de eerdere *vragenlijst ter inventarisatie van de persoonlijke hoorsituatie* volgt dat het horen op de meeste punten inderdaad verbeterd is. Uit het antwoord op de vraag 'Wanneer u met meerdere mensen aan tafel zit te eten, kunt u het gesprek dan volgen?' blijkt echter dat dit weinig verbeterd was (was bij inventarisatie: 'bijna nooit'; ten tijde van de evaluatie: 'soms').

Dit is een van de weinige vragen uit de betreffende vragenlijst die expliciet over horen in de sociale context gaat, blijkens de informatie van de zoon, een voor verzoekster relevant item.

Al met al is uit de voorliggende informatie op te maken dat het categorie 3 hoortoestel waarover verzoekster sinds 2014 beschikte, op een belangrijk punt niet goed voldeed.

Welk hoortoestel wel voor verzoekster voldoet, en of verzoekster met een ander hoortoestel uit de hoortoestellendatabase uitkomt, zou nader onderzocht moeten worden.

Juridische beoordeling

De vraag die beantwoord moet worden is of verzoeker in dit geval aanspraak heeft op vergoeding van de gevraagde hoortoestellen.

Zorginstituut Nederland
Zorg II
Complexe Ouderenzorg

Aanspraak op een hoortoestel voor zover van toepassing

Artikel 2.10, eerste lid, onderdeel a, van de 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.

Datum
5 maart 2018

Onze referentie
2018010709

Redelijkerwijs aangewezen zijn op

Volgens artikel 2.1, derde lid, van het 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 Beroep¹ (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.²

Keuzeprotocol hoorzorg

Een tool is ontwikkeld om artikel 2.1, derde lid, van het Bzv toe te passen op de hoorzorg: het Keuzeprotocol hoorzorg.³ 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.

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

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

³ Vanuit Zorgverzekeraars Nederland in samenwerking met onder meer audiciens en de patiëntenvereniging NVVS

Er is een hoortoestellendatabase ontwikkeld, waarin de hoortoestellen opgenomen zijn die voor vergoeding in aanmerking komen.⁴ 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.

Zorginstituut Nederland
Zorg II
Complexe Ouderenzorg

Datum
5 maart 2018

Onze referentie
2018010709

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 zorgverzekeraar besluiten toch tot vergoeding over te gaan van een buiten-categorie hoortoestel. Er kan namelijk, in dergelijke gevallen, sprake zijn van een bijzondere zorgvraag. De aanvraag moet dan gedegen onderbouwd zijn door de zorgverlener.

Beoordeling

Een verzekerde heeft ingevolge artikel 2.9 van het Besluit zorgverzekering (Bzv) te allen tijde aanspraak op een adequaat functionerend hulpmiddel. Gebruikstermijnen/vervangingstermijnen zijn nergens in de wet vermeld en kunnen slechts indicatief zijn. Gelet op het advies van de medisch adviseur voldoen de huidige categorie 3 hoortoestellen op een belangrijk punt niet. Het Zorginstituut is mening dat verweerder nader onderzoek dient te verrichten naar een passende hooroplossing voor verzoekster.

Advies van Zorginstituut Nederland

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

Hoogachtend,

⁴ Idem.