

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B tegen C te D
Zaak : Hulpmiddelenzorg, hulphond
Zaaknummer : 2011.01864
Zittingsdatum : 7 december 2011

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (prof. mr. A.I.M. van Mierlo (voorzitter), mr. H.P. Ch. van Dijk en mr. drs. J.A.M. Strens-Meulemeester)

(Voorwaarden zorgverzekering 2010, artt. 10 en 11 Zww, 2.9 Bzv, 2.6 e.v. Rzv,)

1. Partijen

A te B hierna te noemen: verzoekster,

tegen

C te D hierna te noemen: de zorgverzekeraar.

2. De verzekeringssituatie

- 2.1. Ten tijde van de onderhavige aanvraag was verzoekster bij de zorgverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de [naam zorgverzekeraar] Zorg-op-maatpolis (natura) (hierna: de zorgverzekering), een verzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, Zorgverzekeringswet (verder: Zww). Genoemde verzekering is een schadeverzekeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).

3. De bestreden beslissing en het verloop van het geding

- 3.1. Verzoekster heeft bij de zorgverzekeraar aanspraak gemaakt op verstrekking van een hulphond (hierna: de aanspraak). Bij brief van 3 februari 2011 heeft de zorgverzekeraar aan verzoekster medegedeeld dat de aanspraak is afgewezen.
- 3.2. Verzoekster heeft aan de zorgverzekeraar om heroverweging van voormelde beslissing gevraagd. Bij brief van 4 juli 2011 heeft de zorgverzekeraar aan verzoekster medegedeeld zijn beslissing te handhaven.
- 3.3. Bij brief van 26 juli 2011 heeft verzoekster de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) verzocht te bepalen dat de zorgverzekeraar gehouden is de aanspraak alsnog in te willigen, ten laste van de zorgverzekering (hierna: het verzoek).
- 3.4. Na daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, is door verzoekster het verschuldigde entreegeld ad € 37,-- voldaan, waarna de commissie de zorgverzekeraar 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.
- 3.5. De zorgverzekeraar heeft de commissie bij brief van 5 oktober 2011 zijn standpunt kenbaar gemaakt. Een afschrift hiervan is op 17 oktober 2011 aan verzoekster gezonden.
- 3.6. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich te doen horen. Verzoekster heeft op 21 oktober 2011 schriftelijk medegedeeld mondeling gehoord te willen worden. De zorgverzekeraar heeft op 5 december 2011 telefonisch medegedeeld eveneens monde-

ling te willen worden gehoord.

- 3.7. Bij brief van 17 oktober 2011 heeft de commissie het College voor zorgverzekeringen (hierna: het CVZ) verzocht om advies, als bedoeld in artikel 114, lid 3, Zvw. Bij brief van 16 november 2011 heeft het CVZ (zaaknummer 2011107863) bij wege van voorlopig advies de commissie geadviseerd het verzoek, voor zover dat ziet op de zorgverzekering, af te wijzen op de grond dat niet is gebleken dat verzoeksters beroep op zorgondersteuning substantieel wordt verminderd en haar zelfstandigheid wordt vergroot door de inzet van een hulphond. Een afschrift van het CVZ-advies is gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting op 21 november 2011 aan partijen gezonden.
- 3.8. Verzoekster en de zorgverzekeraar zijn op 7 december 2011 in persoon gehoord. Partijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld te reageren op het advies van het CVZ.
- 3.9. Bij brief van 8 december 2011 heeft de commissie het CVZ een afschrift van het verslag van de hoorzitting gezonden met het verzoek mede te delen of het verslag aanleiding geeft tot aanpassing van het voorlopig advies. In reactie daarop heeft het CVZ bij brief van 13 december 2011 de commissie medegedeeld dat het verslag geen aanleiding vormt tot aanpassing van zijn advies en dat het voorlopig advies als definitief kan worden beschouwd.

4. Het standpunt en de conclusie van verzoekster

- 4.1. Verzoekster stelt dat zij kampt met posttraumatische dystrofie. Een hulphond is voor haar noodzakelijk om goed te kunnen (blijven) functioneren. Deze kan haar helpen met onder meer het doen van de was en de boodschappen. Haar vorige hulphond van Hulphond Nederland is op 6 november 2010 overleden. Zonder hulphond komt zij niet meer buiten. Haar gezondheid zal achteruit gaan, en dit brengt hogere zorgkosten met zich. Verzoekster stelt dat zij vanwege problemen met Hulphond Nederland, de aanvraag voor verstrekking van de hulphond via een andere organisatie heeft gedaan, te weten Bulters & Mekke. Bij deze organisatie kan zij een programma volgen met een nieuwe pup. Tot slot stelt verzoekster de opmerking van de zorgverzekeraar dat haar vorige hulphond wellicht ten onrechte zou zijn verstrekt als pijnlijk te ervaren.
- 4.2. Ter zitting is door verzoekster ter aanvulling aangevoerd dat zij inmiddels een hond heeft via Bulters & Mekke, en hiermee een trainingsprogramma volgt. Deze hond helpt haar al goed. De hond raapt dingen op en zorgt ervoor dat zij naar buiten moet, zodat zij onder de mensen komt en sociale contacten opdoet. Door de taken die de hulphond uitvoert kan zij die energie voor andere dingen gebruiken. De hond biedt haar tevens emotionele steun. Verzoekster stelt dat zij dertien jaar in een rolstoel heeft gezeten en weinig kon doen. Nu geniet zij van alles wat ze kan en van haar hulphond. Er zijn soms wel slechte dagen waarop zij pijn en verdriet ervaart. Verzoekster voelt zich niet altijd serieus genomen. Voorts voert verzoekster aan dat er iemand bij haar is geweest om te onderzoeken of zij al dan niet aanspraak heeft op een hulphond. Deze mevrouw had de verkeerde papieren bij zich, waardoor zij nog geen advies kon uitbrengen. Enkele dagen daarna ontving verzoekster toch een afwijzende beslissing.
Tot slot stelt verzoekster dat zij veel alleen is, omdat haar echtgenoot veel uren werkt. Alleen op zondag werkt hij niet, en dan doet hij het huishouden. In de uren dat zij alleen is helpt de hond haar.

4.3. Verzoekster komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden toegewezen.

5. Het standpunt en de conclusie van de zorgverzekeraar

5.1. De zorgverzekeraar stelt dat een hulphond wordt aangemerkt als een hulpmiddel. Conform de verzekeringsvoorwaarden en het Reglement Hulpmiddelen bestaat aanspraak op verstrekking van een hulphond indien deze een aanzienlijke bijdrage levert aan de mobiliteit en de algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen van een volledig dove verzekerde of een verzekerde die als gevolg van blijvende ernstige lichamelijke functiebeperkingen daarop is aangewezen. Bovendien moet de hulphond bijdragen aan een aanzienlijke vergroting van de zelfstandigheid en het beroep op zorgondersteuning aanzienlijk verminderen. De zorgverzekeraar stelt dat sprake moet zijn van een substantiële bijdrage op voornoemde terreinen. De achterliggende gedachte is dat een relatief duur hulpmiddel als een hulphond doelmatig kan zijn als daarmee de inzet van thuiszorg vervalt. Uit de beschikbare gegevens en het huisbezoek blijkt dat geen sprake is van een substantiële vermindering van het beroep op zorgondersteuning door een hulphond. Derhalve komt verzoekster niet in aanmerking voor verstrekking van een hulphond. De zorgverzekeraar stelt voorts dat niet ter discussie wordt gesteld dat verzoekster baat heeft bij de hulphond. Er is echter geen sprake van een meetbare vermindering van professionele hulp. Tot slot stelt de zorgverzekeraar dat de vorige hulphond wellicht ten onrechte is vergoed.

5.2. Ter zitting is door de zorgverzekeraar ter aanvulling aangevoerd dat de eerdere hond kennelijk niet door hem is verstrekt. In eerste instantie was hier wel vanuit gegaan. Om die reden is opgemerkt dat de eerdere hond wellicht niet verstrekt had mogen worden. De zorgverzekeraar stelt dat niet alle gevallen waarin een hulphond iets positiefs bijdraagt in een situatie van verzekerde onder de dekking van de zorgverzekering vallen. Dit is ook verwoord in het CVZ-advies. Het moet gaan om een substantiële bijdrage waardoor het beroep op zorgondersteuning wordt verminderd. Bij de beoordeling van een substantiële bijdrage is de zorgvraag bij derden van belang. De zorgverzekeraar brengt in dat in de situatie van verzoekster het aantal uren zorg door de hulphond kan worden teruggebracht van acht naar vier uur per week. Omdat het aantal uren zorg al niet hoog ligt, is het halveren hiervan niet aan te merken als een substantiële bijdrage.

5.3. De zorgverzekeraar komt tot de conclusie dat het verzoek dient te worden afgewezen.

6. De bevoegdheid van de commissie

6.1. De commissie is bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover, bindend advies uit te brengen.

7. Het geschil

7.1. In geschil is of de zorgverzekeraar is gehouden de aanspraak alsnog in te willigen, ten laste van de zorgverzekering.

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 gecontracteerde zorg van door de zorgverzekeraar gecontracteerde zorgverleners. De aanspraak op (vergoeding van) zorg of diensten is geregeld in de artikelen 18 tot en met 42 van de zorgverzekering.

Artikel 38 van de zorgverzekering bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden aanspraak op hulpmiddelenzorg bestaat. Voor zover hier van belang, luidt dit artikel als volgt:

“(…)

Wij hebben de hulpmiddelen waar u volgens de zorgverzekering recht op hebt, opgenomen in ons Reglement Hulpmiddelen. Ook staan in dit Reglement:

- de nadere voorwaarden waar aan moet zijn voldaan om recht te hebben op de hulpmiddelenzorg;

- de eisen die wij aan het hulpmiddel stellen;

- de hoogte van de eigen bijdrage of de maximum vergoeding.

(…)”

In het “Reglement Hulpmiddelen 2010” is het volgende bepaald:

“3.23.2. Hulphonden (artikel 2.34 lid 1 sub b)

Omschrijving aanspraak

U kunt aanspraak maken op een hulphond.

(…)

Voorwaarden aanspraak

U kunt aanspraak maken op een hulphond als u volledig doof bent, of als gevolg van blijvende, ernstige lichamelijke functiebeperkingen aangewezen bent op hulp bij die mobiliteit of bij algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, zodat uw zelfstandigheid wordt vergroot en het beroep op zorgondersteuning wordt verminderd.

Hulphonden worden door ons in bruikleen verstrekt. Wanneer u de hond in eigendom wenst aan te schaffen, dan heeft u recht op vergoeding conform punt 2.2 van dit Reglement.

U dient te beschikken over een medische indicatie (voorschrift) van een ergotherapeut en een praktische indicatiestelling van de hulphondenschool. De ergotherapeut beoordeelt uw totale fysieke gesteldheid en adviseert de hulpmiddelen die tot een (gedeeltelijke) oplossing van de problemen kunnen bijdragen. Een ergotherapeut kijkt integraal naar alle mogelijkheden en dient ook aan te geven welke hulpmiddelen er al zijn ingezet alvorens is besloten over te gaan tot het aanvragen van een hulphond.

Zorgadvisering en akkoordverklaring

U heeft vooraf een akkoordverklaring van ons nodig voor de aanschaf van een hulphond. U stuurt daarvoor een zorgaanvraag naar onze afdeling Medische Beoordelingen en Zorgservice. Uw aanvraag dient vergezeld te gaan van de medische indicatie van een ergotherapeut en een praktische indicatiestelling van de hulphondenschool. U kunt voor informatie, advies en begeleiding ook contact opnemen met onze Hulpmiddelen Servicelijn.

Indien u een hulphond wenst aan te schaffen bij een leverancier waar wij geen overeenkomst mee hebben, dan heeft u uitsluitend recht op vergoeding indien de zorgaanbieder lid is van

Assistance Dogs Europe. (...)

- 8.3. Artikel 38 van de zorgverzekering en het “Reglement Hulpmiddelen 2010” zijn volgens artikel 2 van de zorgverzekering gebaseerd op de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv).
- 8.4. Artikel 11, lid 1, onderdeel a Zvw bepaalt dat de zorgverzekeraar jegens zijn verzekerden een zorgplicht heeft die zodanig wordt vormgegeven, dat de verzekerde bij wie het verzekerde risico zich voordoet, krachtens de zorgverzekering recht heeft op prestaties bestaande uit de zorg of de overige diensten waaraan hij behoefte heeft. Hulpmiddelenzorg is naar aard en omvang geregeld in artikel 2.9 Bzv en verder uitgewerkt in artikel 2.6 e.v. Rzv. Artikel 2.34 Rzv ziet op geleidehonden en luidt, voor zover hier van belang:

“1. Hulpmiddelen als bedoeld in artikel 2.6, eerste lid, onderdeel ff, omvatten:

(...)

b. hulphonden die een substantiële bijdrage leveren aan de mobiliteit en de algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen van een verzekerde die volledig doof is of die als gevolg van blijvende, ernstige lichamelijke functiebeperkingen aangewezen is op hulp bij die mobiliteit of bij algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen, waardoor zijn zelfstandigheid wordt vergroot en het beroep op zorgondersteuning vermindert. (...)

- 8.5. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de in de zorgverzekering opgenomen regeling strookt met de toepasselijke regelgeving.

9. Beoordeling van het geschil

Ten aanzien van de zorgverzekering

- 9.1. Beoordeeld dient te worden of een hulphond bij verzoekster een substantiële bijdrage kan leveren aan de mobiliteit en de algemene of huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen waardoor haar zelfstandigheid wordt vergroot en het beroep op zorgondersteuning vermindert.
- 9.2. Verzoekster heeft ter onderbouwing van haar stellingen een verklaring van een ergotherapeut overgelegd. Deze verklaart dat de hulphond een helpende taak zal hebben, en dat de hulphond enkele taken van de partner van verzoekster kan overnemen. Indien verzoekster geen partner zou hebben, zou zij aangewezen zijn op professionele zorg. Verzoekster heeft tevens een rapport van de hondenschool Bulters & Mekke overgelegd. Daaruit blijkt dat men reden ziet een hulphond te verschaffen. Uit beide verklaringen blijkt echter niet dat de hulphond bij verzoekster een substantiële bijdrage kan leveren aan de zelfstandigheid, waardoor het beroep op zorgondersteuning wordt vermindert.
- 9.3. Het CVZ heeft in zijn advies van 16 november 2011 geoordeeld dat niet is gebleken dat verzoeksters beroep op zorgondersteuning substantieel wordt vermindert en haar zelfstandigheid wordt vergroot door de inzet van een hulphond. Verzoeksters partner verzorgt haar ongeveer acht uur per week, en dit zal met inzet van de hulphond met ongeveer vier uur verminderen. Een vermindering van het beroep op zorgondersteuning met circa vier uur per week kan, in absolute zin, niet worden beschouwd als een

substantiële bijdrage aan de zelfstandigheid van verzoekster. Met betrekking tot de huishoudelijke taken blijkt evenmin sprake te zijn van een substantiële vermindering van het beroep op zorgondersteuning door de inzet van een hulphond. Tot slot is niet gemotiveerd dan wel aangetoond dat voor het in beweging blijven, het naar buiten gaan en haar mobiliteit een hulphond noodzakelijk zou zijn voor verzoekster. Deze conclusie van het CVZ sluit aan bij hetgeen hiervoor is overwogen.

- 9.4. De commissie begrijpt dat verzoekster door een hulphond in mindere mate aangewezen is op de hulp van haar partner, en dat zij meer mobiel zal zijn. Deze omstandigheden kunnen echter niet leiden tot de conclusie dat de hulphond het beroep op zorgondersteuning substantieel zal verminderen.

Conclusie

- 9.5. Het voorgaande leidt ertoe dat het verzoek dient te worden afgewezen.

10. Het bindend advies

- 10.1. De commissie wijst het verzoek af.

Zeist, 21 december 2011,

Voorzitter