

Bindend advies

Geschillencommissie Zorgverzekeringen

prof. dr. mr. A. de Ruijter, mr. drs. J.W. Heringa en mr. B.L.A. van Drunen

Zaaknummer: 202401701

Partijen

De heer A. te B , hierna te noemen: verzoeker, in zijn hoedanigheid van wettelijk vertegenwoordiger van C, hierna te noemen: verzekerde, vertegenwoordigd door D te E,

en

- 1) OHRA Zorgverzekeringen N.V. te Tilburg
 - 2) OMW CZ groep U.A. te Tilburg,
- hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Verzoeker heeft bij brief van 17 september 2024 de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) gevraagd een uitspraak te doen. Op 25 september 2024 was het dossier gereed voor inhoudelijke behandeling.
- 1.2. Bij brief van 20 november 2025 heeft de ziektekostenverzekeraar zijn standpunt aan de commissie uiteengezet. Een kopie van deze brief is op 21 november 2024 aan verzoeker gestuurd.
- 1.3. Bij brief van 17 februari 2025 heeft het Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) (zaaknummer: 2024042186) aan de commissie een voorlopig advies uitgebracht. Een kopie hiervan is op 19 februari 2025 aan partijen gezonden. Bij brief van 18 maart 2025 heeft verzoeker op het voorlopig advies gereageerd. Een kopie hiervan is op 20 maart 2025 aan de ziektekostenverzekeraar gestuurd.
- 1.4. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar zijn op 2 april 2025 door de commissie gehoord. Van de zitting zijn aantekeningen gemaakt die ter kennisname aan partijen zijn gezonden.
- 1.5. De aantekeningen van de hoorzitting en een kopie van de reactie van verzoeker van 18 maart 2025 zijn op 9 april 2025 aan het Zorginstituut gestuurd met het verzoek de commissie mee te delen of het voorlopig advies van 17 februari 2025 aanpassing behoeft. Bij brief van 6 juni 2025 heeft het Zorginstituut aan de commissie een definitief advies uitgebracht. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om op het definitieve advies te reageren. Verzoeker heeft op 13 juni 2025 gereageerd, de ziektekostenverzekeraar op 30 juni 2025. Kopieën van deze reacties zijn aan de respectieve wederpartij gezonden.

2. Vaststaande feiten

- 2.1. Verzekerde was in 2024 bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de OHRA Zorgverzekering Combinatie (hierna: de zorgverzekering) en de aanvullende ziektekostenverzekering OHRA Energiek (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering). De aanvullende ziektekostenverzekering is niet in geschil en blijft om deze reden verder onbesproken.
- 2.2. Bij verzekerde is sprake van psychomotorische retardatie. Hij communiceert voornamelijk non-verbaal. Ten behoeve van verzekerde is bij de ziektekostenverzekeraar een aanvraag ingediend voor een spraakcomputer, te weten een SpeechPack® 10.2 (hierna: SpeechPack®) inclusief toebehoren.
- 2.3. Bij brief van 5 juni 2024 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker meegedeeld dat de aanvraag is afgewezen.
- 2.4. Verzoeker heeft de ziektekostenverzekeraar om heroverweging van deze beslissing gevraagd. Bij e-mailbericht van 10 juli 2024 heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker meegedeeld dat hij zijn beslissing handhaaft.
- 2.5. Bij brief van 17 februari 2025 heeft het Zorginstituut aan de commissie een voorlopig advies uitgebracht.
- 2.6. Bij brief van 5 juni 2025 heeft het Zorginstituut aan de commissie een definitief advies uitgebracht.

3. Standpunt verzoeker

- 3.1. Verzoeker heeft aan de commissie verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar gehouden is de ten behoeve van verzekerde aangevraagde SpeechPack® te vergoeden ten laste van de zorgverzekering.
- 3.2. In de brief van 17 september 2024 heeft verzoeker aangevoerd dat verzekerde is aangewezen op een SpeechPack®. Een reguliere tablet of Ipad volstaat in zijn geval niet. Dit is deugdelijk en genoegzaam gemotiveerd door de zorgverlener. Er is sprake van individueel aangepaste hardware en er is een directe relatie aanwezig met het opheffen van een beperking in het spreken. De SpeechPack® is niet te koop in de winkel en heeft veel meer functionaliteiten dan een reguliere tablet. Het is een spraakcomputer en de benodigde software werkt niet op een reguliere tablet. Zonder de hardware is de software niet te gebruiken en heeft verzekerde geen adequaat hulpmiddel om de beperking in het spreken zoveel mogelijk op te heffen.
- 3.3. In de brief van 10 mei 2024 van Stichting Milo worden de persoonlijke omstandigheden van verzekerde toegelicht. Zijn medische problematiek is progressief. Door alle ziekenhuisbezoeken heeft verzekerde een trauma opgelopen waardoor hij snel paniekaanvallen krijgt. Verzekerde communiceert voornamelijk non-verbaal. Hij weet wat er om hem heen gebeurt, maar kan zelf niet de woorden produceren die hij wil. Dit leidt tot frustraties bij verzekerde op het moment dat hij niet wordt begrepen. Om zijn omgeving goed te kunnen begrijpen en zijn wensen en behoeften duidelijk te kunnen uiten heeft verzekerde een communicatiehulpmiddel nodig. Na het proberen van verschillende communicatiehulpmiddelen lijkt de inzet van de SpeechPack® het meest passend. Verzekerde kan dit hulpmiddel goed bedienen.
- 3.4. In de brief van 25 juni 2024 van Stichting Milo wordt aanvullend verklaard dat het noodzakelijk is dat verzekerde een robuust hulpmiddel krijgt. Verzekerde heeft paniekaanvallen en gooit hierbij in een reflex met dingen in zijn buurt. Het is verder van belang dat verzekerde het apparaat kan verplaatsen. Dit wordt gemakkelijker gemaakt door het ingebouwde handvat en de uitklapbare

standaard van de SpeechPack®. De versterkte speaker maakt dat verzekerde ook in rumoerige situaties goed te horen is. Het bereik van een reguliere speaker is niet groot genoeg. Ook is van belang dat verzekerde alleen kan communiceren en dat hij geen andere dingen kan doen, zoals op een tablet. Binnen de SpeechPack® bestaat alleen toegang tot het gebruik van de software (Prologuo 2Go®). Een opbouw op de rolstoel is noodzakelijk zodat verzekerde het hulpmiddel ook buitenshuis kan gebruiken.

- 3.5. Bij brief van 18 maart 2025 heeft verzoeker gereageerd op het voorlopig advies van het Zorginstituut. Verzoeker stelt dat een spraakcomputer thans alleen beschikbaar is voor mensen die financieel draagkrachtig genoeg zijn, omdat enkel de software maar niet de hardware wordt vergoed. Doel van de zorgverzekering is juist dat iedereen gelijke toegang heeft tot de nodige basiszorg. Het ligt in de lijn der verwachtingen dat de hardware op enig moment in het basispakket wordt opgenomen. Verzoeker doet een beroep op het Bosentan-arrest (HR 19 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3679). Er is in dit geval sprake van bijzondere omstandigheden die niet zijn verdisconteerd in de afweging van wetgever. Dit kan aanleiding geven tot een andere uitkomst dan waartoe strikte toepassing van de wet en de verzekeringsvoorwaarden leidt. Verzoeker heeft Kamerstukken meegestuurd waaruit volgens hem blijkt dat een groep van patiënten nu tussen de wal en het schip valt. Verzekerde behoort tot deze groep.
- 3.6. Het Zorginstituut erkent volgens verzoeker dat verzekerde is aangewezen op een hulpmiddel voor spraak. Verzekerde kan zonder de hardware echter geen gebruik maken van de benodigde software. De stelling van het Zorginstituut dat een robuuste behuizing met handvat en statief en een sterke speaker algemeen verkrijgbaar zijn wordt door verzoeker betwist. De benodigde hardware kan niet regulier worden gekocht. Reguliere hardware kan wellicht met een andere behuizing en speaker geschikt gemaakt worden, maar het kan niet van verzoeker worden verwacht dat hij een reguliere tablet geschikt maakt door deze met aanvullende onderdelen om te bouwen. Een reguliere tablet heeft aanpassingen nodig. Het is dan ook onbegrijpelijk dat de aangevraagde spraakcomputer niet als aangepaste hardware in de zin van de wet wordt beschouwd. Zelfs al zou de SpeedPack® niet als aangepaste hardware kunnen worden beschouwd, dan is duidelijk dat de wetgever bij het opstellen van de wet geen rekening heeft gehouden met deze groep van patiënten en kan op basis van het Bosentan-arrest de wet niet strikt worden toegepast, omdat dit tot een uitkomst leidt die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Verzekerde kan zich niet verbaal uiten. Het onthouden van de vergoeding van de hardware druist in tegen de mensenrechten en de aard en het doel van de zorgverzekering.
- 3.7. Ter zitting heeft verzoeker herhaald dat de Speechpack® geen reguliere tablet is. Een reguliere tablet zou geschikt moeten worden gemaakt voordat het vergelijkbaar is met een Speechpack®. Het voert te ver om dit van een verzekerde te verwachten. In het geval de commissie tot het oordeel zou komen dat de Speechpack® geen aangepaste hardware is, wordt door verzoeker een beroep gedaan op het Bosentan-arrest omdat het, gelet op de politieke discussie, de verwachting is dat een spraakcomputer op korte termijn wordt opgenomen in het verzekerde pakket. Het kan niet de bedoeling van de wetgever zijn om een half hulpmiddel te vergoeden. Dit is in strijd met de rechten van de mens. Stichting Milo heeft 1,5 jaar gewerkt om de communicatie met verzekerde in beeld te brengen. Uiteindelijk is uitgekomen bij elektronische ondersteuning. Hiermee kan verzekerde zich uiten. Verzekerde heeft een reguliere tablet in bruikleen gekregen met een code om de software van Prologue2Go® te gebruiken. Binnenshuis kan hij hiermee communiceren. Maar buiten overstemt het geluid en kan hij zich niet meer uiten. Dit leidt tot veel frustratie. Verzekerde valt wel binnen de Wet langdurige zorg maar woont niet in een instelling. Was dit wel het geval, dan zouden de software én de hardware worden vergoed.

4. Standpunt ziektekostenverzekeraar

- 4.1. De ziektekostenverzekeraar heeft verklaard dat de aanvraag ten behoeve van verzekerde terecht door hem is afgewezen. In zijn brieven van 10 juli 2024 en 20 november 2024 heeft hij hiertoe aangevoerd dat op grond van artikel 2.6, onderdeel s, van de Regeling Zorgverzekering uitwendige hulpmiddelen die gerelateerd zijn aan en ter compensatie van beperkingen in het spreken deel uitmaken van het basispakket. Het hulpmiddel dient gerelateerd te zijn aan de beperking in het spreken. Dit is bedoeld om te voorkomen dat algemeen gebruikelijke voorzieningen onder de basisverzekering vallen. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen de hardware en de software. Er moet een relatie zijn tussen de specifieke functionaliteiten van het hulpmiddel en de functiestoornis. Een voorbeeld van een algemeen gebruikelijke voorziening is een computer. Een computer beschikt niet over specifieke functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor het opheffen van een beperking. Verzekerde kan wel aanspraak maken op vergoeding van de software. Deze software is gericht op het corrigeren van de bestaande beperking.
- 4.2. In geschil is of de SpeechPack® kan worden aangemerkt als individueel aanpasbare hardware die een directe relatie heeft met het opheffen van een beperking die verzekerde ervaart tijdens het spreken. Het gegeven dat de software alleen kan draaien op de SpeechPack®, mogelijk door licentiebeperkingen, maakt niet dat sprake is van aangepaste hardware.
- 4.3. De ziektekostenverzekeraar stelt verder dat het gegeven dat voor verzekerde een robuust apparaat noodzakelijk is, met een stevige behuizing, een ingebouwd handvat, uitklapbare standaard, en de mogelijkheid om een statief te bevestigen, geen directe relatie heeft met het opheffen van de spraakbeperking. Daarnaast heeft het Zorginstituut, in zijn advies in een eerdere zaak bij de Commissie (GcZ, 15 april 2020, SKGZ201902022), gemotiveerd dat speakers met een luider volume niet worden aangemerkt als aangepaste hardware. Ditzelfde geldt voor de SpeechPack®, waarbij de ingebouwde speaker als een algemeen gebruikelijke functionaliteit wordt beschouwd, die niet als specifieke hardware voor de beperking van verzekerde kan worden aangemerkt.
- 4.4. Het is duidelijk dat verzekerde baat kan hebben bij de extra functionaliteiten van de SpeechPack®. De (medische) noodzaak voor een specifiek hulpmiddel betekent echter niet dat dit hulpmiddel ook voor vergoeding in aanmerking komt. Er is in dit geval geen directe relatie aanwezig met het opheffen van een beperking in het spreken en daarom wordt de hardware gezien als algemeen gebruikelijk. Algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn uitgesloten van vergoeding ten laste van de zorgverzekering.
- 4.5. Ter zitting heeft de ziektekostenverzekeraar herhaald dat de aanpassingen ter zake de robuustheid, handvat, standaard speaker en statief geen aanpassingen zijn waarmee een verband kan worden gelegd met het opheffen van de spreekbeperking. Het Bosentan-arrest ziet op omstandigheden waarin de wetgever niet heeft voorzien. Een van de criteria hierbij is dat het moet gaan om extreem hoge kosten. Dat is niet het geval bij een computer. Het is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de kosten hiervan zelf worden gedragen. De ziektekostenverzekeraar ziet daarnaast geen reden om uit coudance een uitzondering te maken. De Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg zijn twee aparte regelingen. De aanspraken uit de Wet langdurige zorg worden niet zonder meer overgenomen in de Zorgverzekeringswet.
- 4.6. In reactie op het definitief advies van het Zorginstituut heeft de ziektekostenverzekeraar in de brief van 30 juni 2025 verklaard dat hij zich hierin niet kan vinden en zijn standpunt handhaaft. De software van Prologue2Go® is ontwikkeld voor het iOS-besturingssysteem en draait op reguliere, vrij verkrijgbare iPads zonder dat aanpassingen aan de iPad nodig zijn. De software is uitsluitend beschikbaar op de iPad, iPhone, Apple Watch en als aparte app op de Mac. De Speechpack® is in de basis een iPad met daaromheen een hoes. Er is geen sprake van een onlosmakelijke

combinatie tussen tablet en spraaksoftware. Dat de hardware op een zodanige manier is aangepast aan de functiestoornissen en de daaraan gerelateerde beperkingen van een individuele verzekerde, zodat de tablet niet meer kan worden gezien als algemeen gebruikelijk, is evenmin gebleken. De Speechpack® is niet aan te merken als een geïntegreerde spraakcomputer. De ziektekostenverzekeraar verwijst naar een andere leverancier waaruit volgt dat de Speechpack® qua hardware bestaat uit een iPad met daarbij een Tobii Dynavox Speech Case®.

- 4.7. De Speechpack® is opgebouwd uit afzonderlijke componenten die ieder voor zich kwalificeren als algemeen gebruikelijk. De kern is een reguliere tablet met daaromheen een stevige behuizing met geïntegreerde speakers. Er worden geen aanpassingen gedaan aan de tablet zelf. Hoogstens zou kunnen worden beargumenteerd dat er aanpassingen zijn gedaan aan de behuizing. Het Zorginstituut stelt in het advies dat in het geval van de Speechpack® de behuizing en ingebouwde speaker onderdeel zijn van de – aangepaste - hardware, maar laat in het midden of dit ook geldt voor de tablet zelf. De tablet is geen onlosmakelijk onderdeel van de software. In het advies van het Zorginstituut ontbreekt de motivering hoe en waarom de stevige behuizing en sterkere speakers zijn aangepast aan de spraakstoornis en de daaraan gerelateerde beperkingen zodat deze niet kunnen worden aangemerkt als regulier verkrijgbaar. Een stevige behuizing met geïntegreerde speakers is regulier beschikbaar op de markt. Het is niet navolgbaar dat als regulier aan te merken hardware in het geval van verzekerde moet worden aangemerkt als aangepaste hardware.
- 4.8. De ziektekostenverzekeraar verklaart dat het niet duidelijk is welke functiebeperking verzekerde ervaart waardoor hij niet zou kunnen uitkomen met een reguliere stevige behuizing met geïntegreerde speakers. De software is ontwikkeld voor een reguliere tablet. Kennelijk is de Speechpack® aangepast zodat enkel de software hierop kan draaien. Dit is echter een softwarematige aanpassing.
- 4.9. Er wordt gesteld dat verzekerde niet kan omgaan met een losse speaker vanwege dystonie en paniekaanvallen. Niet is onderbouwd waarom regulier verkrijgbare hardware niet zou volstaan. De link tussen de functiebeperking en de noodzaak voor aangepaste hardware is niet overtuigend uitgelegd. Het ligt op de weg van verzoeker om dit nader te motiveren.

5. Advies Zorginstituut

- 5.1. In het voorlopig advies van 17 februari 2025 heeft het Zorginstituut, voor zover hier van belang, opgemerkt:

"De informatie in het dossier is medisch en juridisch beoordeeld.

De vraag die moet worden beantwoord is of in de situatie van verzekerde aanspraak bestaat op vergoeding van de kosten van de Proloquo 2Go SpeechPack op grond van de basisverzekering.

Behandelcoördinator over de situatie van verzekerde

De behandelcoördinator van verzekerde licht in de brieven van 10 mei 2024 en 25 juni 2024 de persoonlijke omstandigheden van verzekerde toe en waarom het voor hem noodzakelijk is het communicatiehulpmiddel SpeechPack te gebruiken. De behandelcoördinator geeft aan dat de problematiek progressief is. Door alle ziekenhuisbezoeken heeft verzekerde een trauma opgelopen waardoor hij snel paniekaanvallen krijgt. Hij communiceert voornamelijk non-verbaal. Hij weet wat om hem heen gebeurt, maar kan zelf niet de woorden produceren die hij wil. Dit leidt tot frustraties bij verzekerde op het moment dat hij niet begrepen wordt. Om zijn omgeving goed te kunnen begrijpen en zijn wensen en behoeften duidelijk te kunnen maken, heeft verzekerde een communicatiemiddel nodig, aldus de behandelcoördinator. Na het uitproberen van verschillende communicatiehulpmiddelen lijkt de inzet van Proloquo 2Go op de SpeechPack het meest passend, omdat verzekerde dit goed kan bedienen. Verder is het noodzakelijk dat verzekerde een

robuust hulpmiddel krijgt. Tijdens paniekaanvallen gooit hij in een reflex met dingen in zijn buurt. Het is belangrijk dat verzekerde het apparaat makkelijk kan verplaatsen. Dit wordt gemakkelijker gemaakt door het ingebouwde handvat en de uitklapbare standaard van de SpeechPack. De ingebouwde versterkte speaker is belangrijk zodat verzekerde ook in rumoerige situaties te horen is. Het bereik van een reguliere speaker van een reguliere tablet is niet groot genoeg. Ook is het belangrijk dat verzekerde met de SpeechPack alleen kan communiceren (deze is alleen te gebruiken voor het programma Proloquo 2Go) en dat hij geen andere dingen kan doen zoals op een tablet, aldus de behandelcoördinator. De behandelcoördinator geeft aan dat binnen de SpeechPack alleen toegang is tot het gebruik van de software. Daarnaast is volgens de behandelcoördinator een opbouw op de rolstoel noodzakelijk, zodat verzekerde het hulpmiddel ook buitenshuis kan gebruiken.

Afwijzing van verweerder

Verweerder voert aan dat geen aanspraak bestaat op vergoeding van de SpeechPack (hardware) op grond van artikel 2.6, onderdeel s, van de Rzv. Verweerder geeft aan dat het hulpmiddel gerelateerd dient te zijn aan de beperking in het spreken. Dit is bedoeld om te voorkomen dat algemeen gebruikelijke voorzieningen onder de basisverzekering vallen. Er moet een relatie zijn tussen de specifieke functionaliteiten van het hulpmiddel en de functiestoornis. Een voorbeeld van een algemeen gebruikelijke voorziening is een computer. Een computer beschikt niet over specifieke functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor het opheffen van een beperking, aldus verweerder.

Volgens verweerder betekent het gegeven dat de software alleen kan draaien op de SpeechPack niet dat sprake is van aangepaste hardware. Het gegeven dat voor verzekerde een robuust apparaat noodzakelijk is, met stevige behuizing, een ingebouwd handvat, uitklapbare standaard, en de mogelijkheid om een statief te bevestigen, heeft geen directe relatie met het opheffen van een spraakbeperking, aldus verweerder. Daarnaast geeft verweerder aan dat het Zorginstituut in het advies in een eerdere zaak heeft gemotiveerd dat aangepaste speakers met een luider volume niet worden aangemerkt als aangepaste hardware. Ditzelfde geldt voor de SpeechPack, waarin de ingebouwde speakers als een algemeen gebruikelijke functionaliteit worden beschouwd die niet als specifieke hardware voor de beperking van verzekerde kan worden aangemerkt, aldus verweerder. Verweerder geeft aan dat duidelijk is dat verzekerde baat kan hebben bij de extra functionaliteiten van de SpeechPack. Er is echter geen directe relatie aanwezig met het opheffen van een beperking in het spreken en daarom wordt de hardware gezien als algemeen gebruikelijk. Algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn uitgesloten van vergoeding, aldus verweerder.

Overwegingen Zorginstituut

Is sprake van aangepaste hardware volgens de huidige wet- en regelgeving?

Uit de voorliggende informatie in het dossier blijkt dat verzekerde is aangewezen op een hulpmiddel voor spraak en dat een SpeechPack met Proloquo 2Go voor verzekerde een goede oplossing biedt.

Niet in geschil is de bijbehorende software. Verweerder is bereid deze te vergoeden. De vraag is of de SpeechPack moet worden beschouwd als aangepaste hardware, waarbij sprake is van een relatie tussen de specifieke eigenschappen van de SpeechPack en de functiebeperkingen van verzekerde zoals bedoeld in de regelgeving.

Het Zorginstituut heeft in het kader van een SKGZ-geschil eerder een advies uitgebracht over de vraag of het in dat geschil aangevraagde communicatiehulpmiddel (Vibe®) aangemerkt kan worden als aangepaste hardware op grond van de huidige wet- en regelgeving. Zoals het Zorginstituut in eerdergenoemd geschil adviseerde, moet, gelet op de huidige regelgeving, ook in dit geschil het volgende geadviseerd worden. Het feit dat de software alleen kan draaien op de in dit geval SpeechPack is niet gelegen in noodzakelijk daarvoor aangepaste hardware, maar in licenties/afstemming hardware-software. Dat is geen reden om te spreken van aangepaste hardware. Ook maakt dit niet dat de hardware en software als één geheel moeten worden gezien. Uit de toelichting op de regelgeving volgt immers een duidelijk onderscheid tussen hardware en software.

Een computer of tablet wordt, zoals ook in het juridisch kader is uiteengezet, gezien als algemeen gebruikelijk. Het Zorginstituut kan hier niet van afwijken.

Voor wat betreft de bij de SpeechPack behorende onderdelen geldt dat een robuuste behuizing (hoes) met handvat en statief, evenals een sterke speaker, algemeen verkrijgbaar zijn. In geval van de SpeechPack maken behuizing en een sterke speaker onderdeel uit van de hardware. Hoewel dit voor verzekerde van meerwaarde is, komt de hardware, waaronder ook genoemde behuizing en ingebouwde sterke speaker, niet in aanmerking voor vergoeding vanuit de basisverzekering.

Ontwikkelingen vergoeding spraakhulpmiddelen

Het probleem in dit geschil is dat als alleen de software Proloquo 2Go voldoet voor verzekerde, verzekerde voor de aanschaf van adequate software is gebonden aan de aanschaf van de hardware SpeechPack. Zonder de hardware kan verzekerde immers niet gebruik maken van de software. Op dit moment zijn binnen het veld gesprekken gaande met als doel om te komen tot een passende oplossing. De aanvraag ten behoeve van verzekerde zou in dat geval mogelijk op termijn kunnen worden heroverwogen. Op dit moment is echter nog niet bekend wat de uitkomst wordt en wat dit dan voor verzekerde kan betekenen. Vooralsnog geldt op dit moment de huidige wet- en regelgeving. Uitgaande van de huidige regelgeving kan het Zorginstituut nu niet tot een andere conclusie komen dan dat de aangevraagde SpeechPack geen onderdeel is van de Zvw. Dit houdt in dat er in de situatie van verzekerde geen aanspraak bestaat op vergoeding van de kosten van de SpeechPack ten laste van de basisverzekering. Dat de communicatiesoftware die door verweerder wél wordt vergoed mogelijk alleen draait op de SpeechPack maakt dit niet anders.

Conclusie

Op grond van het voorliggende dossier moet geconcludeerd worden dat de SpeechPack geen aangepaste hardware is zoals bedoeld in de regelgeving, waarbij sprake is van een relatie tussen de specifieke eigenschappen van de SpeechPack en de functiebeperkingen van verzekerde. Dit betekent dat verzoeker ten behoeve van verzekerde geen aanspraak kan maken op vergoeding van de kosten van de SpeechPack ten laste van de basisverzekering.

Advies

Uitgaande van de huidige regelgeving adviseert het Zorginstituut op basis van de beschikbare informatie in het dossier dat geen aanspraak bestaat op vergoeding van de kosten van de hardware (SpeechPack) ten laste van de basisverzekering."

- 5.2. In het definitief advies van 5 juni 2025 heeft het Zorginstituut, voor zover hier van belang, opgemerkt:

“Beoordeling

De informatie in het dossier is medisch en juridisch beoordeeld.

In het voorlopig advies gaf het Zorginstituut aan dat de SpeechPack geen onderdeel is van de Zvw en dat op dat moment gesprekken gaande waren binnen het veld met als doel te komen tot een passende oplossing.

Verduidelijking aanspraak spraakhulpmiddelen

Inmiddels zijn er gesprekken geweest. Het Zorginstituut heeft vervolgens op 30 april 2025 een notitie met ‘verduidelijking’ gestuurd naar partijen, waaronder Leveranciers van Armachtige-Communicatie-ondersteunende-Omgevingsbedienings-Hulpmiddelen (LACOH), Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de International Society for Augmentative and Alternative Communication Netherlands and Flanders (ISAAC-NF). De notitie met verduidelijking is afgestemd met VWS. In deze notitie geeft het Zorginstituut aan dat bij spraakcomputers onderscheid gemaakt kan worden tussen: a) een reguliere computer of tablet met spraaksoftware; b) een geïntegreerde spraakcomputer. Bij een reguliere computer of tablet met spraaksoftware wordt de

spraaksoftware geïnstalleerd op een reguliere computer of tablet. De computer of tablet waarop de spraaksoftware gebruikt kan worden, is algemeen gebruikelijk en komt voor eigen rekening van de verzekerde. Echter, de spraaksoftware kan ten laste van de zorgverzekering verstrekt worden. Een geïntegreerde spraakcomputer wordt gedefinieerd als 'een combinatie van hardware en software die dermate is aangepast aan de functiestoornis(sen) en de daaraan gerelateerde beperkingen van een individuele verzekerde, dat de computer of tablet die hiervan onderdeel is niet meer kan worden gezien als algemeen gebruikelijk'.

In de notitie is verduidelijkt dat een individuele verzekerde met een spraakfunctiestoornis en een of meerdere andere functiestoornissen met daaraan gerelateerde beperkingen, redelijkerwijs kan zijn aangewezen op een geïntegreerde spraakcomputer. Dit kan het geval zijn als hij of zij niet uitkomt met een ander spraakhulpmiddel.

Om aanspraak te kunnen maken op een geïntegreerde spraakcomputer vanuit het basispakket moet vastgesteld zijn dat een verzekerde hierop is aangewezen en niet uitkomt met een ander spraakhulpmiddel of een reguliere computer of tablet met spraaksoftware. Daarnaast moet worden aangetoond dat de hardware dermate is aangepast aan de functiestoornis(sen) en de daaraan gerelateerde beperkingen van de verzekerde, dat deze niet kan worden gezien als algemeen gebruikelijk. Dit is en blijft een individuele beoordeling.

Een voorbeeld hiervan is een combinatie van een spraakfunctiestoornis met een motorische functiestoornis en daaraan gerelateerde beperkingen, waarbij de fijne motoriek sterk verminderd is. Hierdoor kan een verzekerde een spraakcomputer nodig hebben met specifieke functionaliteiten ter compensatie van de spraakfunctiestoornis én de motorische functiestoornis met de daaraan gerelateerde beperkingen. Als deze functionaliteiten niet aanwezig zijn op een reguliere computer of tablet, kan dit geen adequaat hulpmiddel zijn voor de verzekerde. De verzekerde kan in dit geval zijn aangewezen op een geïntegreerde spraakcomputer, waarbij de hardware dermate is aangepast aan de functiestoornissen en daaraan gerelateerde beperkingen van verzekerde dat deze niet meer kan worden gezien als algemeen gebruikelijk.

Om objectief te bepalen welk spraakhulpmiddel het meest adequaat is voor een verzekerde met een spraakfunctiestoornis, hebben partijen het 'Functioneringsgerichte indicatiestelling protocol' (FGI-protocol) voor communicatiehulpmiddelen ontwikkeld. Dit protocol wordt sinds 1 januari 2025 gebruikt. De bedoeling van dit protocol is om objectief te onderbouwen op welk spraakhulpmiddel een verzekerde redelijkerwijs is aangewezen. Het gaat om een functioneringsgericht voorschrift waarbij wordt gekeken naar de specifieke functionaliteiten van de hardware, ofwel de aanpassingen die nodig zijn om de functiestoornis(sen) op het gebied van spraak, maar ook andere functiestoornis(sen) en de daaraan gerelateerde beperkingen te compenseren. Dit kan ertoe leiden dat wordt vastgesteld dat een verzekerde alleen uitkomt met een geïntegreerde spraakcomputer, omdat andere spraakhulpmiddelen niet passend zijn. Het blijft in alle gevallen een individuele beoordeling.

Beoordeling Zorginstituut

Zoals ook uit het oorspronkelijke dossier blijkt, is bij verzekerde sprake van psychomotore retardatie met dystonie, spraaktaalproblematiek, epilepsie en problemen met prikkelverwerking. Verzekerde communiceert voornamelijk non-verbaal. Hij heeft verschillende communicatiehulpmiddelen uitgetoetst, waaruit is gebleken dat de inzet van Proloquo2Go op de SpeechPack het meest passend is.

In het voorlopig advies concludeerde het Zorginstituut dat SpeechPack geen aangepaste hardware is zoals bedoeld in de regelgeving. Uit de Regeling zorgverzekering volgt dat sprake moet zijn van een relatie tussen de functionaliteiten van de hardware en de functiestoornis(sen) met daarbij behorende beperking(en) van een verzekerde. Voor wat betreft de bij de SpeechPack behorende

onderdelen geldt dat een robuuste behuizing (hoes) met handvat en statief, evenals een losse sterke speaker, algemeen verkrijgbaar zijn. In geval van de SpeechPack maken behuizing en een ingebouwde sterke speaker onderdeel uit van de hardware.

In het voorlopig advies gaf het Zorginstituut aan dat, hoewel de behuizing en ingebouwde sterke speaker voor verzekerde van meerwaarde zijn, de hardware niet in aanmerking komt voor vergoeding vanuit de basisverzekering. Ook het feit dat Proloquo2Go alleen kan draaien op SpeechPack is niet gelegen in noodzakelijk daarvoor aangepaste hardware, maar in licenties/afstemming hardware-software, wat de hardware niet aangepast maakt.

Uit het verslag van de hoorzitting blijkt dat Proloquo2Go een code heeft verstrekt waardoor de software draait op een reguliere tablet. Hiermee kan verzekerde inmiddels Proloquo2Go gebruiken op een reguliere tablet. Verzekerde kan zich binnenshuis uiten, maar voor buiten is wel extra hardware nodig.

In feite kan de Speechpack nog steeds gezien worden als reguliere hardware. Zoals aangegeven, is een stevige behuizing ook regulier verkrijgbaar. Ook (losse) sterke speakers zijn regulier verkrijgbaar.

Bij verzekerde is sprake van meervoudige beperkingen, met naast de spraakfunctiestoornis onder meer dystonie, problemen met prikkelverwerking en paniekaanvallen. Op grond van de informatie uit het oorspronkelijke dossier en de hoorzitting blijkt dat verzekerde niet uitkomt met een ander spraakhulpmiddel, of reguliere tablet/computer vanwege meerdere bijkomende functiestoornis(en) en de daaraan gerelateerde beperkingen.

Om de spraakfunctie met bijkomende functiestoornissen op te heffen zijn bepaalde functionaliteiten nodig, waardoor de hardware dermate is aangepast op de individuele verzekerde dat deze niet meer is aan te merken als algemeen gebruikelijk. Hierdoor concludeert het Zorginstituut dat hij is aangewezen op een geïntegreerd spraakhulpmiddel, omdat hij die functionaliteiten vanwege de verschillende functiestoornissen nodig heeft.

Uit de beschikbare informatie in het dossier is op te maken dat verzekerde niet zal kunnen omgaan met een losse speaker. Er is immers sprake van dystonie, ook heeft hij bij zijn aandoening behorende paniekaanvallen, waardoor hij met dingen gooit. In dit specifieke geval kan de ingebouwde versterkte speaker dan ook beschouwd worden als een onderdeel, aangepast aan de spraakbeperking, in combinatie met zijn meervoudige beperkingen.

Tezamen met het feit dat de SpeechPack alleen voor communicatie gebruikt wordt en verzekerde het niet kan gebruiken voor bijvoorbeeld spellen of filmpjes zoals bij gangbare tablets, zoals Stichting Milo in de brief van 25 april 2024 ook aangeeft, maakt dat de SpeechPack in het specifieke geval van verzekerde beschouwd kan worden als een geïntegreerde spraakcomputer zoals bedoeld in de regelgeving. Deze combinatie is adequaat voor verzekerde en kan kennelijk niet door een andere spraakcomputer c.q. andersoortige tablet en spraaksoftware gerealiseerd worden. Aangezien hij voor de communicatie buitenshuis niet uitkomt met een reguliere tablet met losse speaker en spraaksoftware, is hij aangewezen op een geïntegreerde spraakcomputer met ingebouwde sterke speakers zoals de SpeechPack.

Conclusie

Op basis van de beschikbare informatie in het dossier en naar aanleiding van de verduidelijking rondom spraakhulpmiddelen, komt het Zorginstituut tot de volgende conclusie: Verzekerde is redelijkerwijs aangewezen op een hulpmiddel ter compensatie van het spreken, welke ook is aangepast aan de andere functiestoornissen, behorend bij de meervoudige beperkingen van verzekerde. Het gaat hierbij om de spraakfunctiestoornis in combinatie met bijkomende

functiestoornissen en de daaraan gerelateerde beperkingen, namelijk psychomotore retardatie met dystonie, epilepsie, problemen met prikkelverwerking en meervoudig communicatieprobleem. Verzekerde komt niet uit met een ander spraakhulpmiddel of reguliere tablet met losse spraaksoftware. Daarom lijkt een geïntegreerde computer in deze individuele situatie een adequaat hulpmiddel, vanwege de specifieke functionaliteiten die zijn aangepast aan de bijkomende functiestoornissen en de daaraan gerelateerde beperkingen van verzekerde en die ontbreken op reguliere tablets en computers. In geval van verzekerde kan de combinatie van een SpeechPack met spraaksoftware beschouwd worden als een aan zijn functiebeperkingen aangepaste geïntegreerde spraakcomputer.

Advies

Het Zorginstituut adviseert dat verzekerde redelijkerwijs is aangewezen op een geïntegreerde spraakcomputer. De combinatie van een SpeechPack en spraaksoftware kan in het specifieke geval van verzekerde gezien worden als een geïntegreerde spraakcomputer. Verzekerde komt immers niet uit met een ander spraakhulpmiddel of reguliere tablet met losse spraaksoftware en aanvullende hardware. Hierdoor kan de aangevraagde SpeechPack en spraaksoftware ten laste van de basisverzekering worden verstrekt.”

6. Bevoegdheid van de commissie

- 6.1. De commissie is bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen. Dit blijkt uit artikel A.22 van de voorwaarden van de zorgverzekering.
- 6.2. De commissie stelt vast dat beide partijen ermee hebben ingestemd dat de commissie uitspraak doet in de vorm van een bindend advies.

7. Beoordeling

- 7.1. De relevante bepalingen uit de Zorgverzekeringswet (Zvw), het Besluit zorgverzekering (Bzv) en de Regeling zorgverzekering (Rzv) over hulpmiddelenzorg en het 'redelijkerwijs zijn aangewezen op' zijn vermeld in de bijlage bij dit bindend advies. Verder zijn hierin de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden opgenomen. De bijlage maakt deel uit van het bindend advies.
- 7.2. De zorgverzekering biedt onder andere aanspraak op hulpmiddelenzorg. Dit is geregeld in artikel B.17.22 van de voorwaarden van de zorgverzekering en nader uitgewerkt in het Reglement hulpmiddelen 2023 (hierna: het reglement) van de ziektekostenverzekeraar. Een en ander is gebaseerd op de artikelen 2.9 Bzv en 2.6 e.v. Rzv. Op grond van artikel 2.9, eerste lid, Bzv omvat hulpmiddelenzorg bij ministeriële regeling aangewezen functionele hulpmiddelen en verbandmiddelen. In artikel 2.6 e.v. Rzv is de aanspraak op hulpmiddelenzorg nader uitgewerkt. De hulpmiddelen zijn in dat verband functiegericht omschreven. De aanspraak op uitwendige hulpmiddelen gerelateerd aan en ter compensatie van beperkingen in het spreken is vermeld op pagina 27 van het reglement. Hetgeen hier is beschreven vormt een uitwerking van artikel 2.6, onderdeel s, Rzv.
- 7.3. In de Nota van Toelichting is ten aanzien van artikel 2.6, onderdeel s, Rzv het volgende vermeld: *“In de functiegerichte omschrijving is opgenomen dat het hulpmiddel ‘gerelateerd’ moet zijn aan beperkingen in het spreken. Dit ‘gerelateerd aan’ heeft tot doel om algemeen gebruikelijke voorzieningen niet onder de te verzekeren prestatie te laten vallen. ‘Gerelateerd aan’ houdt in dat er een relatie moet zijn tussen specifieke functionaliteiten waarover een hulpmiddel beschikt en de functiestoornis. Bij algemeen gebruikelijke hulpmiddelen is de relatie tussen de stoornis en het hulpmiddel niet één op één aanwezig. Een voorbeeld hiervan is een computer. Dit hulpmiddel beschikt niet over specifieke functionaliteiten. De aanschaf van een computer is voor mensen zonder beperkingen dan ook een normale zaak. Specifieke software met spraakuitvoer kan*

daarentegen wel gerelateerd zijn aan beperkingen in het spreken en komt om die reden mogelijk voor vergoeding in aanmerking. Indien een verzekerde kan volstaan met een algemeen gebruikelijk hulpmiddel, is een verzekerde redelijkerwijs niet aangewezen op een hulpmiddel op grond van de Regeling zorgverzekering”.

- 7.4. Gelet op het voorgaande is de vraag die moet worden beantwoord of de SpeechPack® voldoet aan de functiegerichte omschrijving dan wel is te beschouwen als een algemeen gebruikelijk hulpmiddel. Artikel 114, derde en vierde lid, Zvw bepaalt dat de commissie in een aan haar voorgelegd geschil dat betrekking heeft op (de vergoeding van) de zorg of overige diensten, bedoeld in artikel 11 Zvw, advies moet vragen aan het Zorginstituut. Het Zorginstituut verwijst in het definitief advies van 5 juni 2025 naar gevoerde gesprekken en stelt dat op 30 april 2025 een notitie met ‘verduidelijking’ is gestuurd naar partijen, waaronder Leveranciers van Armachtige-Communicatie-ondersteunende-Omgevingsbedienings-Hulpmiddelen (LACOH), Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de International Society for Augmentative and Alternative Communication Netherlands and Flanders (ISAAC-NF). De notitie met verduidelijking is afgestemd met het ministerie van VWS. In deze notitie geeft het Zorginstituut aan dat bij spraakcomputers onderscheid kan worden gemaakt tussen: a) een reguliere computer of tablet met spraaksoftware; en b) een geïntegreerde spraakcomputer. Bij een reguliere computer of tablet met spraaksoftware wordt de spraaksoftware geïnstalleerd op een reguliere computer of tablet. De computer of tablet waarop de spraaksoftware gebruikt kan worden, is algemeen gebruikelijk en komt voor eigen rekening van de verzekerde. Echter, de spraaksoftware kan ten laste van de zorgverzekering verstrekt worden. Een geïntegreerde spraakcomputer wordt gedefinieerd als ‘een combinatie van hardware en software die dermate is aangepast aan de functiestoornis(sen) en de daaraan gerelateerde beperkingen van een individuele verzekerde, dat de computer of tablet die hiervan onderdeel is niet meer kan worden gezien als algemeen gebruikelijk’. Het Zorginstituut merkt in dit verband op dat uit het verslag van de hoorzitting blijkt dat Proloquo2Go® een code heeft verstrekt waardoor de software draait op een reguliere tablet. Hiermee kan verzekerde inmiddels Proloquo2Go® gebruiken op een reguliere tablet. Verzekerde kan zich binnenshuis uiten, maar voor buiten is wel extra hardware nodig. In feite kan de Speechpack® nog steeds gezien worden als reguliere hardware. Zoals aangegeven, is een stevige behuizing ook regulier verkrijgbaar. Ook (losse) sterke speakers zijn regulier verkrijgbaar. De commissie merkt op dat dit alles strookt met de stellingen van de ziektekostenverzekeraar.
- 7.5. Het Zorginstituut stelt vervolgens dat bij verzekerde sprake is van meervoudige beperkingen, met naast de spraakfunctiestoornis onder meer dystonie, problemen met prikkelverwerking en paniekaanvallen. Op grond van de informatie uit het oorspronkelijke dossier en de hoorzitting blijkt dat verzekerde niet uitkomt met een ander spraakhulpmiddel, of reguliere tablet/computer vanwege meerdere bijkomende functiestoornis(sen) en de daaraan gerelateerde beperkingen. Om de spraakfunctie met bijkomende functiestoornissen op te heffen zijn bepaalde functionaliteiten nodig, waardoor de hardware dermate is aangepast op de individuele verzekerde dat deze niet meer is aan te merken als algemeen gebruikelijk. Hierdoor concludeert het Zorginstituut dat hij is aangewezen op een geïntegreerd spraakhulpmiddel, omdat hij die functionaliteiten vanwege de verschillende functiestoornissen nodig heeft. Uit de beschikbare informatie in het dossier is op te maken dat verzekerde niet zal kunnen omgaan met een losse speaker. Er is immers sprake van dystonie, ook heeft hij bij zijn aandoening behorende paniekaanvallen, waardoor hij met dingen gooit. In dit specifieke geval kan de ingebouwde versterkte speaker dan ook beschouwd worden als een onderdeel, aangepast aan de spraakbeperking, in combinatie met zijn meervoudige beperkingen.
- Tevens wijst het Zorginstituut erop dat de SpeechPack® alleen voor communicatie wordt gebruikt en niet voor bijvoorbeeld spellen of filmpjes zoals bij gangbare tablets. De commissie begrijpt het advies aldus dat – (i) vanwege de ingebouwde speakers, noodzakelijk voor het gebruik buitenshuis en (ii) het gebruik voor uitsluitend communicatie – in dit specifieke geval de combinatie van de SpeechPack® met de spraaksoftware moet worden beschouwd als een geïntegreerde

spraakcomputer. Deze behoort tot de verzekerde prestaties op grond van de zorgverzekering en verzekerde is hierop redelijkerwijs aangewezen. De commissie ziet in hetgeen de ziektekostenverzekeraar heeft aangevoerd geen aanleiding van het advies van het Zorginstituut af te wijken. Hierbij tekent zij aan dat in veel andere gevallen de noodzaak van de ingebouwde versterkte speaker inderdaad niet aan de orde zal zijn, waardoor een reguliere computer of tablet – waartoe in die situatie ook de SpeechPack® moet worden gerekend – in combinatie met spraaksoftware zal zijn aangewezen. De kosten van de hardware zijn in dat geval voor eigen rekening.

Slotsom

7.6. Dit leidt tot de navolgende beslissing.

8. Bindend advies

8.1. De commissie beslist dat:

- (i) verzekerde aanspraak kan maken op vergoeding van de kosten van de Speechpack® ten laste van de zorgverzekering;
- (ii) de ziektekostenverzekeraar aan verzoeker het entreegeld van € 37,-- moet vergoeden.

Zeist, 12 september 2025

A. de Ruijter

Informatie voor partijen

Staat in de uitspraak een schrijffout, rekenfout of andere duidelijke vergissing? Dan kan elke partij de geschillencommissie vragen om dit te verbeteren. Dat moet gebeuren binnen tien dagen na de verzending van de uitspraak. De beslissing van de geschillencommissie kan niet ter discussie worden gesteld.

Binnen één jaar na de verzending van de uitspraak kan elke partij de rechter vragen om de uitspraak te vernietigen. Dit kan alleen als er sprake is van beperkte in de wet aangegeven gronden. Een en ander is geregeld in artikel 7:904 BW.

BIJLAGE – Relevante bepalingen

1. Wetgeving
2. Voorwaarden zorgverzekering