



> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

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

Zorginstituut Nederland
Pakket

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

T +31 (0)20 797 89 59

Contactpersoon

0530.2014122090

Datum 22 september 2014
Betreft Advies als bedoeld in artikel 114 Zorgverzekeringswet

Zaaknummer
2014108704

Onze referentie
2014122090

Uw referentie
G47 201400725

Uw brief van
22 augustus 2014

Geachte voorzitter, commissie,

U hebt op 22 augustus 2014 aan Zorginstituut Nederland advies gevraagd als bedoeld in artikel 114, derde lid Zorgverzekeringswet. Verzoekster en verweerder hebben een geschil over de verstrekking van orthopedische schoenen. Bij uw adviesaanvraag hebt u ons ook een kopie van het dossier gestuurd, maar een verslag van de hoorzitting ontbreekt nog. Zorginstituut Nederland 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.

Zorginstituut Nederland heeft kennisgenomen van de stukken en is van oordeel dat de zorgverzekeraar nader onderzoek dient te verrichten.

Vooraf merkt Zorginstituut Nederland nog op dat zijn adviestaak beperkt is tot de vraag of verzoeker aanspraak heeft op een verstrekking of een vergoeding op grond van de basisverzekering. Het advies van Zorginstituut Nederland kan dus geen betrekking hebben op een beslissing van verweerder op basis van de aanvullende verzekering of coulance.

Medische beoordeling

Na kennisneming van het geschil heeft Zorginstituut Nederland dit dossier voor een medische beoordeling voorgelegd aan zijn medisch adviseur. Deze heeft de stukken bestudeerd en deelt het volgende mee.

De indicatie voor een orthopedische schoen staat niet ter discussie. Volgens de aanvullende informatie is er sprake geweest van een fibulafractuur rechts en luxatie van de peroneuspees en onderging verzoekster hiervoor in 2006 een shelfosteotomie en retinaculumplastiek. Volgens de aanvraag van 20 juni 2013 heeft verzoekster nadien rechts pijnklachten in de enkel en nauwelijks afwikkeling van de voet. Aangevraagd is een halfhoge orthopedische schoen, via proefschoenfase, voorzien van kunstmatige afwikkeling (kma, afwikkelingscorrectie), laterale keerwand en vormvolgend.

Verzoekster geeft in haar brief aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) aan dat de leverancier vanaf 2010 bezig is om voor haar orthopedische schoenen te maken, en dat zij vier jaar en vier paar schoenen verder steeds op normale schoenen loopt omdat de speciaal voor haar gemaakte schoenen niet aan de eisen van de revalidatiearts voldoen. Verzoekster schrijft dat zij bij levering van het vierde paar had aangegeven dat in beide schoenen een zooltje was en dat daar niet op werd ingegaan, dat de schoenen verschillend waren van maat en hoogte, dat zij de schoenen na twee dagen weer had ingeleverd en dat zelfs een leek kan zien dat deze schoenen aan geen enkele eis voldoen. Zij verzoekt om onafhankelijke beoordeling van de schoenen en heeft verschillende foto's bijgevoegd van zowel de schoenen uit 2010 als 2013 als van de inlays.

Zorginstituut Nederland
Pakket

Datum
22 september 2014

Onze referentie
2014122090

De leverancier geeft op 9 december 2013 aan dat tijdens de proeflooffase en tijdens het moment van starten van de definitieve afwerking van de proefschoenen geen klachten of technische bezwaren waren, en dat de klachten en acceptatieafwijzingen, die er ook in het verleden waren, pas na het ombouwen van de proefschoen naar de definitieve versie en de aflevering weer naar boven kwamen. Als de geuite bezwaren en klachten bekend waren geweest bij de controle afspraak was het proefschoentraject gestopt en waren de schoenen niet afgewerkt.

De physician assistant i.o. en de revalidatiearts schrijven in hun brief van 26 september 2013 dat zij ondanks langdurig doorvragen geen schoentechnische redenen konden vinden om de klachten van verzoekster te verklaren, en dat de klachten die zij aangaf met name van cosmetische aard waren.

Eenzijds is, uit de brieven van de leverancier en de revalidatiearts, op te maken dat de bezwaren van verzoekster tegen de geleverde schoenen met name van cosmetische aard zijn. Anderzijds blijkt uit het feit dat verzoekster in haar brief aan de SKGZ ook expliciet de inlegzolen noemt en hiervan foto's bijvoegt, dat haar klachten mogelijk niet alleen het uiterlijk van de schoenen betreffen. Uit de brief van de revalidatiearts is op te maken dat deze langdurig doorgevraagd heeft over de klachten, maar er blijkt niet uit deze brief, noch uit het schrijven van de leverancier, dat de definitieve schoenen, de pasvorm en de manier van lopen van verzoekster met deze schoenen ook voldoende onderzocht zijn. Niet duidelijk is of de definitieve schoen, schoentechnisch gezien, mogelijk afwijkt van de proefschoen. Dit zou nader onderzocht moeten worden.

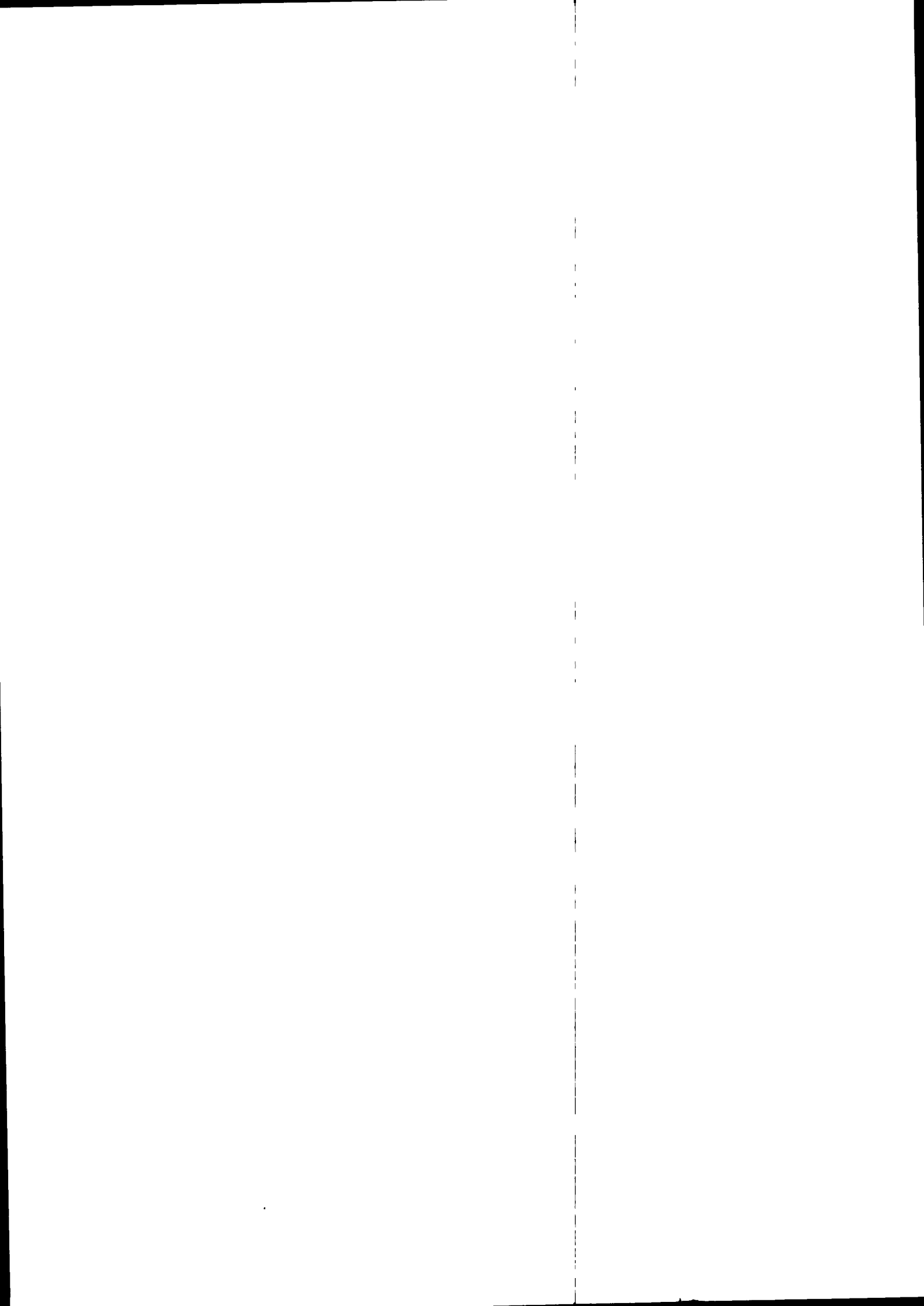
Vraag voor nader onderzoek

Zijn er, schoentechnisch, verschillen tussen de proefschoenen en de definitieve schoenen?

Juridische beoordeling

De vraag die beantwoord moet worden is of verzoekster in dit geval aanspraak heeft op nieuwe orthopedische schoenen na meerdere (proef)schoenen.

Zorginstituut Nederland heeft kennisgenomen van de stukken. Op basis van de tussen partijen overeengekomen zorgverzekering en het advies van de medisch adviseur, is het van oordeel dat niet vaststaat dat verzoekster niet in aanmerking komt voor het gevraagde.



Zorgverzekering

In artikel B.17 van de CZ Zorg-op-maatpolis is de aanspraak op hulpmiddelenzorg omschreven. Dit komt overeen met hetgeen daarover bij en krachtens de Zorgverzekeringswet is bepaald.

Gelet op het advies van de medisch adviseur, is er onvoldoende informatie om vast te stellen of er, schoentechnisch, verschillen waren tussen de proefschoenen en de definitieve schoenen, en dus of verzoekster aanspraak kan maken op nieuwe orthopedische schoenen.

Advies

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

Hoogachtend,

Zorginstituut Nederland
Pakket

Datum
22 september 2014

Onze referentie
2014122090