



**Oogvereniging**

# **Aanvraag en levering van een blindengeleidehond**

gebruikers aan het woord

***“Ik ben zo gelukkig met mijn hond!  
Ik ben en blijf een vrij mens!”***



Tekening met 4 personen en hun geleidehond in een halve cirkel klaar om hun eigen weg te gaan.

## **Onderzoek:**

Oogvereniging, Themagroep Geleidehondgebruikers  
L.F. Meijer en R. van Vliet

19 Juni 2024

## Inhoudsopgave

<b>0. Aanleiding en doel .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Aanpak van het onderzoek en wijze van rapporteren.....</b>	<b>7</b>
1.1. Aanpak van het onderzoek.....	7
1.2. Wijze van rapporteren.....	7
<b>2. Respons .....</b>	<b>10</b>
2.1. Aantal respondenten per groep.....	10
2.2. Leeftijd van de respondenten .....	11
2.3. Periode van levering .....	11
<b>3. Procesgerelateerde bevindingen .....</b>	<b>12</b>
3.1. Start van het aanvraagproces .....	12
3.1.1. Aanvragen van de eerste hond .....	12
3.1.2. Aanvragen van een vervangende hond .....	12
3.2. Mobiliteitstraining.....	14
3.2.1. Toestemming uitwisseling persoonsgegevens tussen instelling en school .....	14
3.2.2. Een geleidehond als mobiliteitsvoorziening .....	14
3.2.3. Betrokkenheid bij het behandelplan mobiliteitstraining .....	15
3.2.4. Schoolkeuze.....	15
3.2.5. Opstellen van de Medische indicatie .....	15
3.2.6. Bij verblijf op Het Loo Erf .....	16
3.3. Het voorzorgbezoek.....	17
3.3.1. Rol van de mobiliteitstrainer bij het voorzorgbezoek .....	18
3.3.2. Overig verloop van het voorzorg bezoek .....	19
3.3.3. Uitkomsten van het voorzorgbezoek .....	19
3.4. Instructie in het werken met en het verzorgen van een geleidehond .....	22
3.4.1. De start van de instructie .....	22
3.4.1.4. Tijdsverloop tussen kennismaking met hond en aanvang .....	23
3.4.2. De instructieperiode .....	25
3.4.3. Beoordeling van de instructieperiode.....	28
3.4.4. Afsluiting van de instructieperiode, het bruikleencontract .....	29
3.5. Aanvullende instructie, nader advies .....	30
3.5.1. Behoeftte aan het verkennen van een nieuwe route.....	30

3.5.2. Behoeftte aan aanvullende instructie.....	31
3.5.3. Behoeftte aan nader advies .....	31
3.6. Beoordeling van de relatie met de hond .....	33
3.7. Nazorgbezoek.....	33
<b>4. Algemene onderwerpen .....</b>	<b>34</b>
4.1. Informatiefolder .....	34
4.2. Informele en formele klachten.....	34
4.3. Communicatie van de school resp. de revalidatie-instelling met de gebruiker .....	35
<b>5. Conclusies en aanbevelingen, samenvatting .....</b>	<b>40</b>
5.1. De drie routes van aanvraag tot matching .....	40
5.1.1. Route 1: Eerste Hond, 23 respondenten. ....	41
5.1.2. Route 2: Vervangende Hond Kort, 55 respondenten. ....	45
5.1.3. Route 3: Vervangende Hond Lang, 7 respondenten .....	45
5.2. Van samenstelling van de combinatie tot en met de instructieperiode ...	46
5.2.1. Samenstelling van de combinatie (zie par. 3.4.1.3.) .....	46
5.2.2. Gelegenheid om aan elkaar te wennen (zie par. 3.4.2.1.) .....	46
5.2.3. Deskundigheidsbevordering (zie par. 3.4.1.5.).....	47
5.2.4. Duur van de instructie (zie par. 3.4.2.2.).....	48
5.2.5. Inhoud instructie, beoordeling instructie, verbeterpunten (zie par. 3.4.).....	49
5.3. Na de instructieperiode .....	50
5.3.1. Proefwandeling maken en Nieuwe route verkennen (zie par. 3.3.2. en 3.5.1.) .....	50
5.3.2. Aanvullende instructie, nader advies (zie par. 3.5.3.).....	51
5.3.3. De relatie tussen hond en baas (zie par. 3.6.) .....	52
5.3.4. Nazorgbezoek (zie par. 3.7.) .....	53
5.4. Algemene onderwerpen .....	54
5.4.1. Informatiefolder (zie par. 4.1.).....	54
5.4.2. Problemen en klachten (zie par. 4.2.).....	54
5.4.3. Communicatie van de school resp. de revalidatie-instelling met de gebruiker (zie par. 4.3.).....	55
5.5. Oogsten en zaaien.....	56

<b>Bijlage 1. Het hart op de tong .....</b>	<b>58</b>
Eerste Hond .....	58
Vervangende Hond Kort .....	58
Vervangende Hond Lang .....	60
<b>Bijlage 2. Appendix, Tabellen behorend bij het rapport .....</b>	<b>61</b>
<b>1. Toelichting op deze appendix .....</b>	<b>61</b>
<b>2. Leeftijd van de respondenten, periode van aflevering hond .....</b>	<b>63</b>
<b>3. proces gerelateerde bevindingen .....</b>	<b>64</b>
3.1 Start van het aanvraagproces .....	64
3.2 Mobiliteitstraining, geleidehond als mobiliteitsvoorziening .....	66
3.3 Het voorzorgbezoek .....	70
3.4 Op weg naar de instructie .....	76
3.5 De praktische instructie .....	82
3.6 Na de instructieperiode .....	88
<b>4. Algemene onderwerpen .....</b>	<b>93</b>
4.1 Informatiefolder .....	93
4.2 Informele probleemmelding en formele klachtprocedure .....	94

**Mocht u vragen of opmerkingen hebben over dit rapport stuur dan een e-mail aan:**

**[geleidehondgebruikers@oogvereniging.nl](mailto:geleidehondgebruikers@oogvereniging.nl)**

## 0. Aanleiding en doel

Dit rapport presenteert en bespreekt de uitkomsten van het onderzoek naar gebruikerservaringen met het proces van aanvragen, leveren en ondersteunen van het werken met geleidehonden in Nederland.

In deze processen spelen de revalidatie-instellingen, de geleidehondenscholen en uiteraard de gebruikers gezamenlijk de hoofdrol.

In juni 2022 ondertekenden de instellingen, de scholen en de Oogvereniging als vertegenwoordigster van de gebruikers een convenant waarin de taakverdeling in deze processen is vastgelegd. Doel van alle partijen is een goed en werkbaar proces waarbij het belang van de gebruiker en de hond voorop staan. Om dat te kunnen bereiken moesten allereerst de ervaringen van gebruikers met hun hond in kaart worden gebracht.

Tijdens het evaluatiemoment met scholen en instellingen in september 2023 kondigde de Oogvereniging aan hiernaar onderzoek te zullen doen.

Het onderzoek is uitgevoerd door de Themagroep Geleidehondgebruikers van de Oogvereniging. De begeleidingsgroep bestond uit de volgende personen:

- Y. Wiersma (voorzitter).
- D.R. Bos,
- L. Reijven,
- L.F. Meijer,
- R. van Vliet

Doel van het onderzoek was het verkrijgen van een breed beeld vanuit het perspectief van de gebruikers en het onderkennen van eventuele verbeterpunten.

De benodigde vragenlijsten zijn ter toetsing voorgelegd aan de mobiliteitstrainers van de revalidatie-instellingen en aan de geleidehondenscholen.

Het onderzoek is uitgevoerd in februari 2024. Er is gevraagd naar ervaringen van gebruikers die in de periode van 1 juli 2022 tot 1 februari 2024 een hond hebben gekregen. Daarbij is in aanmerking genomen dat de meeste afspraken uit het convenant op het moment van ondertekenen in de praktijk al werden toegepast.

Het onderzoek is breed uitgezet, binnen de Oogvereniging, maar ook daarbuiten. Voor dat laatste is dankbaar gebruik gemaakt van de hulp van de scholen.

Nadrukkelijk zij gesteld dat het gaat om een globaal beeld en een kwalitatief onderzoek. Cijfers over het aantal afgeleverde honden per jaar blijken moeilijk te achterhalen.

Een ruwe schatting en een lossepolsberekening leren evenwel dat, uitgaande van 650 geleidehonden in Nederland met een werkzaam leven van gemiddeld 6 jaar, in de meetperiode van 19 maanden circa  $(650 / 6) * (19 / 12) =$  ruim 170 honden moeten zijn afgeleverd. Op de enquête zijn 85 voldoende ingevulde formulieren ontvangen. Daarmee lijkt een respons van 50% te zijn behaald.

# 1. Aanpak van het onderzoek en wijze van rapporteren

## 1.1. Aanpak van het onderzoek

In grote lijnen beslaat het onderzoek de hoofdprocessen uit het convenant, te weten aanvraag eerste hond, inclusief mobiliteitstraining, aanvraag vervangende hond, voorzorgbezoek, instructie door de school, nazorg en verdere ondersteuning.

Op basis van de uitgangspositie van de aanvragers is onderscheid gemaakt in drie respondentgroepen, namelijk:

- Groep Eerste Hond (aanduiding eho); zij die voor het eerst een geleidehond hebben gekregen.
- Groep Vervangende Hond Kort (aanduiding vk); zij die een vervangende hond hebben verkregen zonder dat daarvoor een nieuwe medische indicatie werd gevraagd. Deze groep behoefde in het kader van de aanvraag niet opnieuw mobiliteitstraining te volgen.
- Groep Vervangende Hond Lang (aanduiding vl); zij die voor de aanvraag van de vervangende hond wél opnieuw mobiliteitstraining moesten (of wilden) volgen.

Voor elk van deze groepen is een vragenlijst ontwikkeld. Het werken met verschillende lijsten maakte het mogelijk meer gerichte vragen te stellen en de antwoorden beter te interpreteren. Overigens zijn er ook vragen bij die op iedereen van toepassing zijn. Die staan op elke lijst.

Het onderscheid tussen de respondentgroepen wordt bepaald door factoren als: is het de eerste keer dat een gebruiker een hond aanvraagt of gaat het om een vervangende hond? Is er al dan niet (opnieuw) mobiliteitstraining nodig voordat de gebruiker met de hond aan het werk kan? Dit onderscheid manifesteert zich vooral bij de start van de aanvraag. Na het voorzorgbezoek verloopt het proces voor alle groepen min of meer hetzelfde.

## 1.2. Wijze van rapporteren

Om de rapportage overzichtelijk te houden is de volgende werkwijze gekozen.

Elke vraag had binnen een lijst een uniek nummer. Werd dezelfde vraag ook op een andere lijst gesteld dan kreeg hij daar een ander nummer. Elke respondent volgde zijn eigen lijst en kwam de vraag dus maar één keer tegen.

Voorbeeld:

De vraag "heeft u de informatiefolder gelezen?" is aan iedereen gesteld. In de lijst eho (Eerste Hond) onder nummer 4, in de lijst vk (Vervangende Hond Kort) onder nummer 72, in de lijst vl (Vervangende Hond Lang) onder nummer 122.

In de rapportage hieronder wordt deze vraag maar één keer besproken, namelijk onder de kop informatiefolder.

Een gedetailleerd overzicht van de gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden hebben we als appendix aan dit rapport toegevoegd. Daar staan de vraagnummers per lijst en de tekst van de vraag boven de desbetreffende tabel met antwoorden. (bijlage 2.)

De afzonderlijke tabellen omvatten vier kolommen. De eerste kolom bevat de opties. De tweede, derde en vierde kolom geven weer hoeveel personen per respondentgroep de verschillende opties hebben aangekruist.

Onder de tabellen staan, indien van toepassing, de antwoorden op open vragen.

Voor meer details zij verwezen naar de toelichting op de tabellen in bijlage 2.

Hoofdstuk 2 van dit rapport geeft allereerst informatie over de respons die we hebben ontvangen. Daarin wordt niet alleen het aantal reacties besproken, maar ook hoe de getalsgegevens moeten worden gelezen.

Voorts vermelden we daar globaal de leeftijdsopbouw van de respondenten en de periode waarin bij hen de hond is geleverd waarop hun antwoorden op de vragen betrekking heeft.

Hoofdstuk 3 bespreekt procesgerelateerde bevindingen.

Dit hoofdstuk volgt grofweg de structuur van het convenant. De hoofdstappen van het proces passeren de revue. De start van de aanvraag wordt daarin per respondentgroep besproken, waarbij de mobiliteitstraining een belangrijke plaats inneemt. Na het voorzorgbezoek is de rapportage voor alle groepen samengevoegd, zij het dat ze, waar relevant, nog wel afzonderlijk worden genoemd.

Bij dit hoofdstuk hoort ook bijlage 1. Hierin staan de reacties van de respondenten op de laatste vraag van de enquête, een open vraag zonder inhoudsbeperking.

Hoofdstuk 4 behandelt enkele meer overkoepelende onderwerpen.

Hoofdstuk 5 bevat conclusies en, waar wij dit dienstig achten, suggesties voor overleg met de bij het convenant betrokken partijen.



De term convenant in dit rapport duidt op:

**“Convenant, Samenwerking bij het aanvraagtraject  
blindengeleidehonden”**

Voor het begrijpen van de processen waarover de vragen werden gesteld is het nuttig om de tekst in het convenant erop na te lezen.

**Zie:**

<https://www.visio.org/visio.org/media/Visio/Downloads/Folders-en-brochures/Convenant-aanvraag-geleidehond-13jun22.pdf>

## 2. Respons

In totaal hebben 91 personen de online-enquête bezocht. Helaas heeft niet iedereen de eindstreep gehaald. De 6 formulieren waarop 10 of minder van de gestelde vragen waren beantwoord zijn in de rapportage niet meegenomen omdat ze een te onvolledig beeld geven van de ervaringen van de respondent. Van de groep Eerste Hond hebben 4 personen vanaf het voorzorgbezoek de vragen niet meer ingevuld, van de groep Vervangende Hond Lang was dat 1 persoon vanaf de vragen over leerstof. De antwoorden van deze personen, voor zover wel ingevuld, hebben we meegenomen in de rapportage.

Voor het overige zijn de vragen over het algemeen volledig en zorgvuldig beantwoord, wat betekent dat de meeste respondenten 40 of meer vragen hebben ingevuld.

Een enkele keer werd een vraag overgeslagen, waardoor het aantal gegeven antwoorden per vraag enigszins kan variëren. Voor het interpreteren van de getallen in dit verslag relateren we daarom het aantal gekozen opties altijd aan het aantal gegeven antwoorden. Voorbeeld: "veel respondenten (38 van de 45) vonden ...".

### 2.1. Aantal respondenten per groep

De verdeling van respondenten is als volgt:

- Eerste Hond 23 (later dalend naar 19),
- Vervangende Hond Kort 55,
- Vervangende Hond Lang 7 (later dalend naar 6).

Vervangende Hond Kort is dus veruit de grootste groep.

De getalsverhouding in deze enquête komt waarschijnlijk heel aardig overeen met de verhouding tussen de werkelijke aantallen.

We durven daarom wel te concluderen dat de zorgverzekeraar voor een vervangende hond in de meeste gevallen geen nieuwe medische verklaring vraagt.

## 2.2. Leeftijd van de respondenten

Aan de respondenten is gevraagd in welke leeftijdscategorie zij vallen.

Uit de door 77 respondenten gegeven antwoorden lezen we af:

- Tot 30 jaar: 7, van wie 2 al voor een vervangende hond;
- 30 tot 50 jaar: 18;
- 50 tot 70 jaar: 45;
- Ouder dan 70: 7.

Uit de cijfers van de bijbehorende antwoordtabel is nog af te leiden dat:

- de meeste gebruikers rond de 50 zijn als ze aan hun eerste hond beginnen,
- de meeste gebruikers, jong of oud, bij pensionering of overlijden van de hond, direct weer een nieuwe hond aanvragen zo lang dit met hun gezondheid nog kan,
- ontvangers van een vervangende hond door de bank genomen 7 jaar ouder zijn dan de ontvangers van een eerste hond.

## 2.3. Periode van levering

De levering van de hond vindt plaats aan het eind van de instructieperiode, mits wordt geconstateerd dat gebruiker en hond een goed team vormen. De respondenten is gevraagd in welke periode bij hen de levering heeft plaatsgevonden.

De antwoorden leveren samengevat het volgende overzicht op:

Juli t/m december 2022:	36 respondenten;
Januari t/m juni 2023:	14 respondenten;
Juli 2022 t/m januari 2024:	35 respondenten.
Totaal:	85 respondenten.

## 3. Procesgerelateerde bevindingen

### 3.1. Start van het aanvraagproces

#### 3.1.1. Aanvragen van de eerste hond

Het proces voor het aanvragen van de eerste geleidehond wordt in gang gezet doordat voor of tijdens de mobiliteitstraining de wens of optie van een geleidehond naar voren wordt gebracht. Is dit het geval dan zal de training daarop worden aangepast.

Als de aspirant-gebruiker zich voldoende vaardigheden heeft eigen gemaakt volgt het voorzorgbezoek, waar kennis wordt gemaakt met de school. Aan de hand van dit bezoek beoordeelt de school – bij voorkeur in samenspraak met de mobiliteitstrainer en de aspirant-gebruiker – of men verwacht dat de cliënt met een geleidehond kan leren werken. Is dat oordeel positief, dan kan de potentiële gebruiker op de wachtlijst worden geplaatst. Nadat een geschikte hond voor de gebruiker is gevonden, vindt de instructie door de school plaats.

#### 3.1.2. Aanvragen van een vervangende hond

Doorgaans ligt het startpunt van de aanvraag van een vervangende hond bij de school van de vorige hond. Bestaat die niet meer of heeft de gebruiker een andere reden om van school te veranderen dan klopt hij aan bij een school die hem nog niet kent.

De eerste vraag die de school – oud of nieuw – zich zal stellen is, zijn de mobiliteitsvaardigheden van de aanvrager (nog) voldoende om met een hond te werken. Is dat zo dan vraagt de school de zorgverzekeraar akkoord te gaan met een (ver)kort traject, dat wil zeggen een traject waarbij geen nieuwe medische indicatie wordt gevraagd.

Voor de aanvraag van 55 van de 62 vervangende honden heeft de zorgverzekeraar hiermee ingestemd.

Deze personen vormen de respondentgroep Vervangende Hond Kort. Ze komen in dit verslag pas in beeld bij het voorzorgbezoek.

In 6 van de 62 gevallen heeft de school besloten geen aanvraag voor een kort traject in te dienen. In 3 gevallen was dit omdat de aanvrager als overstapper van een andere school was binnengekomen en dus voor de school nog onbekend was. In 2 gevallen achtten de school of de gebruiker zelf mobiliteitstraining nodig. 1 Persoon is de reden vergeten.

In 1 geval is de aanvraag voor een kort traject door de verzekeraar afgewezen.

Deze 7 personen vormen de respondentgroep Vervangende Hond Lang die opnieuw mobiliteitstraining heeft gehad.

Bij het aanvragen van een vervangende hond zijn 14 van de 62 personen van school veranderd. Als redenen werden genoemd:

- ontevreden over de kwaliteit van de oude school (8 maal);
- school gestopt of kon niet leveren (3 maal);
- er was sinds mijn oude hond veel tijd verstreken, mijn omstandigheden waren veranderd;
- ik wilde een ras dat de oude school niet kon leveren;
- ik ben overgestapt naar de school waar mijn partner ook een hond heeft.

Het is opmerkelijk dat 8 van de 62 personen die van school veranderden (13%) dit deed uit ontevredenheid over de oude school. Dat aantal zien we echter niet terug in het aantal klachten waarvan melding is gedaan. (Zie paragraaf 4.2.)

Tenslotte is aan respondenten die van school zijn veranderd gevraagd of ze er bezwaar tegen hadden dat contact met de oude school zou worden opgenomen. 8 Van de 14 hadden hier geen bezwaar tegen. In enkele gevallen bestond de oude school niet meer. 2 Personen zeiden dat het hen niet was gevraagd.

## 3.2. Mobiliteitstraining

De mobiliteitstraining wordt gegeven door de revalidatie-instelling. Zoals hiervoor beschreven kan men op twee manieren aan dit proces beginnen, namelijk als aanvrager van een eerste hond of als aanvrager van een vervangende hond die opnieuw mobiliteitstraining nodig heeft.

Natuurlijk maakt het in de praktijk verschil dat de aanvrager al ervaring heeft met het lopen met een geleidehond. Maar voor de grote lijnen van het te volgen proces maakt dat niet uit.

### 3.2.1. Toestemming uitwisseling persoonsgegevens tussen instelling en school

Deze toestemming is vereist in het kader van de privacywetgeving.

15 Respondenten van de 30 hebben deze toestemming bewust gegeven, 4 niet. De andere 11 weten het niet meer.

### 3.2.2. Een geleidehond als mobiliteitsvoorziening

Is de optie van een geleidehond als oplossing voor de mobiliteitsvraag aangedragen door de respondent of door de mobiliteitstrainer?

Van de respondenten Eerste Hond hebben er 17 deze mogelijkheid zelf aangedragen; in 6 gevallen kwam het idee van de revalidatie-instelling.

Vaak hebben gebruikers (19 van de 23 respondenten) zich dan al vanuit eigen gezin of door de situatie bij kennissen een beeld gevormd van wat een hond in huis betekent.

Een zekere kennis over het werken met een hond was in 11 van de 23 gevallen aanwezig door ervaringen in eigen of andermans gezin. Bij de overige respondenten werd de optie 'nauwelijks' ook nog eens 8 keer aangekruist. Slechts één respondent verklaarde vooraf geen idee te hebben.

Door 3 personen werden als informatiebron genoemd: een revalidatie-instelling en een school, het functioneren van een andere soort hulphond bij een bekende en het zien werken van geleidehonden op straat. Deze laatste schrijft: "ik heb anderen zien lopen met een hond, maar je weet pas echt wat het is als je er zelf mee werkt."

Aan de respondenten Vervangende Hond Lang is deze vraag uiteraard niet gesteld. Zij hadden al ervaring met een hond.

### 3.2.3. Betrokkenheid bij het behandelplan mobiliteitstraining

Van de gebruikers Eerste Hond en Vervangende Hond Lang hebben zich 20 van de 30 respondenten voldoende betrokken gevoeld bij het opstellen van het behandelplan. Bij 5 ontbrak dat gevoel; 5 respondenten konden het zich niet meer herinneren.

17 Van de 30 respondenten hebben het (concept-)behandelplan ter lezing toegestuurd gekregen in een voor hen bruikbare leesvorm, één kon het niet lezen. 6 Andere respondenten zijn mondeling over de inhoud geïnformeerd. 2 Personen zeggen niet te zijn geïnformeerd en 4 weten het niet meer.

### 3.2.4. Schoolkeuze

De keuze van een school hangt af van diverse factoren. Alleen bij de groep Eerste Hond hebben we hierover rechtstreeks een vraag gesteld. De respondenten konden meerdere redenen aankruisen. In totaal zijn er door 23 personen 35 beweegredenen genoemd.

Aangegeven redenen plus aantal keren genoemd

- |   |           |
|---|-----------|
| - naar verwachting de kortste wachttijd           | - 3 maal; |
| - prettigst kennismakingscontact                  | - 7 maal; |
| - informatiemateriaal van de school               | - 4 maal; |
| - informatie van de revalidatie-instelling        | - 3 maal; |
| - positieve verhalen van geleidehondgebruikers    | - 7 maal; |
| - het ras of soort hond dat de school kon leveren | - 4 maal; |
| - voorkeur voor interne training op de school     | - 2 maal; |
| - overige   | - 5 maal. |

Bij de overige antwoorden werd onder meer de manier van trainen en de omvang van de school genoemd.

### 3.2.5. Opstellen van de Medische indicatie

De revalidatie-instelling heeft in 27 van de 30 gevallen de voorgenomen medische indicatie met de cliënt besproken. Van deze 27 respondenten waren 23 respondenten het met de indicatie eens. Van de 4 die het er niet helemaal mee eens waren, hebben 2 dit met de school besproken, wat in 1 geval tot bijstelling van de indicatie heeft geleid.

Tenslotte gaven 3 respondenten aan dat de indicatie niet met hen is besproken.

### 3.2.6. Bij verblijf op Het Loo Erf

In 3 gevallen is tijdens de training op Het Loo-Erf de geleidehond als optie naar voren gekomen. In zo'n geval moet na de schoolkeuze contact gelegd worden met de regionale mobiliteitstrainer. Deze neemt de training over, is aanwezig bij het voorzorgbezoek en verzorgt de medische indicatie.

In 2 gevallen was de overdracht vóór het voorzorgbezoek afgerond. In het andere geval kwam de regionale mobiliteitstrainer pas tijdens het voorzorgbezoek in beeld.



### 3.3. Het voorzorgbezoek

De term voorzorgbezoek is de aanduiding van de processtap waarin de school op aanvraag van de aspirant-gebruiker beoordeelt of zij denkt deze persoon te kunnen opleiden voor het werken met een hond en zo ja, of zij verwacht binnen afzienbare tijd een hond voor deze gegadigde beschikbaar te hebben.

Voor de aspirant-gebruiker is het een nadere kennismaking met de school en, in relatie tot het oordeel waartoe de school komt, het moment waarop hij of zij al dan niet een reëel uitzicht krijgt op de toewijzing van een hond.

In het bijzonder:

Aan de kant van de school gaat dat om zaken als:

- fysieke kenmerken van de klant waarbij een hond moet worden geplaatst, zoals gewicht en lengte, manier van lopen, resterend gezichtsvermogen;
- temperament en vaardigheden, zoals stijl van leiding geven aan een hond, oriëntatie, hulp vragen, ervaring met verzorging van een hond in huis;
- verwacht werkaanbod voor de hond, routes, dagbesteding, huisvesting, gezinssamenstelling, ondersteuning in de omgeving;
- wensen en voorkeuren om rekening mee te houden, ras, vacht, omgaan met katten en kinderen.

Aan de kant van de klant gaat het om zaken als:

- welke verplichtingen ga ik aan, bruikleenbepalingen;
- hoe en waar vindt de instructie plaats, hoeveel tijd neemt dat in beslag;
- welke steun kan ik verder van de school verwachten;
- verwachte wachttijd tot komst van de hond.

De uitgangssituatie is voor elk van de respondentgroepen enigszins anders.

De respondentgroep Eerste Hond heeft de mobiliteitstraining (bijna) achter de rug en is toegerust om met de hond te leren werken.

Hetzelfde geldt voor de groep Vervangende Hond Lang. Deze groep heeft weliswaar eerder een hond gehad, maar de omstandigheden zijn zodanig veranderd dat hernieuwde mobiliteitstraining en een nieuwe medische indicatie nodig werden geacht.

Voor deze twee groepen heeft het voorzorgbezoek mede het karakter van overdracht van de zorg van de revalidatie-instelling naar de school. Een wezenlijk punt daarbij is de aanwezigheid en inbreng van de mobiliteitstrainer.

De respondentgroep Vervangende Hond Kort, heeft in het lopende aanvraagtraject geen mobiliteitstraining gehad. Men heeft wel ervaring met een eerdere geleidehond. Het voorzorgbezoek wordt dan vooral gebruikt om na te gaan of er relevante omstandigheden zijn gewijzigd en of de cliënt ten aanzien van de soort hond van voorkeur is veranderd.

### 3.3.1. Rol van de mobiliteitstrainer bij het voorzorgbezoek

Dit betreft alleen de groepen Eerste Hond (23 respondenten) en Vervangende Hond Lang (7 respondenten).

De gebruikers werden in 90% van de gevallen vooraf goed geïnformeerd over het verloop van het voorzorgbezoek. Vooral de scholen zorgden hiervoor, maar in veel gevallen checkte ook de instelling of alles duidelijk was.

10% Van de respondenten geeft aan niet door de school of de revalidatie-instelling te zijn geïnformeerd.

Bij 10 van de 30 voorzorgbezoeken was de mobiliteitstrainer niet aanwezig.

Van de 21 respondenten die de desbetreffende vraag hebben beantwoord oordeelden er 14 positief over de aanwezigheid van de mobiliteitstrainer bij dat gesprek; 5 stonden er neutraal tegenover en één respondent had een negatief oordeel.

Als positief werd ervaren dat hij situaties kon verduidelijken en vragen van de school kon toelichten en eventueel nadere uitleg kon geven aan de school omdat hij al met de cliënt had getraind. Duidelijkheid over de gemaakte afspraken is ook meerdere keren als voordeel genoemd.

Het gemelde negatieve oordeel had ermee te maken dat er onenigheid tussen trainer en school bleek te bestaan over de wijze waarop commando's moesten worden gegeven en uitgevoerd. De school vond dat een deel van de mobiliteitstraining moest worden overgedaan, wat het nodige uitstel tot gevolg had.

Een sleutelmoment voor het bereiken van een optimale afstemming tussen revalidatie-instelling, school en aspirant-gebruiker is het gezamenlijk bespreken van de bevindingen uit het voorzorgbezoek en de daaruit voortkomende afspraken.

Aan respondenten is gevraagd of de mobiliteitstrainer bij dat gesprek was betrokken.

14 Van de 27 respondenten antwoordden bevestigend, 9 ontkennend, 4 wisten het niet meer. Van genoemde 14 respondenten behoorden er 12 tot de groep Eerste Hond.

### 3.3.2. Overig verloop van het voorzorg bezoek

Dit betreft alle respondenten.

Een grote meerderheid van de respondenten (73 van de 82) achtte de vragen die aan de orde kwamen bij het bezoek relevant voor het beoordelen van de toekomstige leefsituatie van de hond. In één geval is er tijdens het gesprek iets voorgevallen dat de respondent aanleiding gaf bij de instelling een klacht in te dienen over de trainer. De instelling heeft daarna een andere trainer toegewezen.

Uit de open antwoorden blijkt dat een voorzorgbezoek voor een vervangende hond bij dezelfde school soms de reactie oproept: "ze kennen me toch al!".

67 Van de 82 respondenten gaven aan dat er met hen een proefwandeling is gemaakt. Voor 61 van die 67 was dit een bekende route, wat veel gebruikers waarschijnlijk prefereren.

In 32 gevallen werd met een hond gelopen, in 20 gevallen met de dogsim op wielen en in 9 gevallen met de dogsim zonder wielen. 3 Respondenten meldden dat zij zonder hond of dogsim de proefwandeling hebben gemaakt en 3 respondenten wisten het niet meer.

Van degenen die met de dogsim hebben gelopen gaven 16 van de 29 respondenten aan het een handig hulpmiddel te vinden, 6 vonden dat juist niet, 7 hadden geen mening.

NB: Zie voor de dogsim ook het onderwerp trainen van nieuwe routes.

### 3.3.3. Uitkomsten van het voorzorgbezoek

De bevindingen van de school, opgedaan tijdens het voorzorgbezoek, kunnen op verschillende manieren aan de cliënt worden meegedeeld. Wordt dit in een gesprek gedaan, dan kan de cliënt daar meteen op reageren.

Bij 54 van de 82 respondenten heeft zo'n gesprek tijdens een bezoek plaatsgevonden, dikwijls nog tijdens het voorzorgbezoek.

Bij 15 respondenten vond de terugkoppeling telefonisch plaats; Van de overige 13 respondenten kregen we de volgende antwoorden:

- niet besproken;  
ik kreeg pas bericht toen instructie werd gepland - 6 maal vk,
- niet besproken, ik kreeg wel schriftelijk bericht - 3 maal vk,
- geen voorzorgbezoek gehad - 1 maal vk,
- toen ik niets hoorde heb ik aan de bel getrokken - 1 maal vk,
- er is een verslag opgesteld en achteraf met mij besproken - 1 maal eho,
- ik weet het niet meer - 1 maal eho.

Een ander aandachtspunt is een schriftelijke terugkoppeling van de bevindingen uit het voorzorgbezoek.

29 Van de 81 respondenten hebben een verslag van het voorzorgbezoek en de daarbij gemaakte afspraken ontvangen. Dit was in een voor hen bruikbare leesvorm.

41 Respondenten zeggen mondeling goed te zijn geïnformeerd; 11 geven aan niet te zijn geïnformeerd.

77 Van de 81 respondenten hebben aangegeven dat zij het eens waren met de bevindingen. 4 Respondenten hebben om wijziging verzocht. Bij 3 van hen heeft dit het gewenste resultaat gehad.

Het kan voorkomen dat naar aanleiding van het voorzorgbezoek afspraken worden gemaakt waaraan moet worden voldaan voordat er een hond geplaatst kan worden. Bij 62 van de 81 respondenten is dit niet nodig geacht. Bij 15 respondenten moest er op het gebied van de mobiliteitsvaardigheid bijgespijkerd worden. Met één van hen werd afgesproken dat de e-learning-cursus van de school zou worden gevolgd. In 4 andere gevallen werd het volgende gemeld:

- theoriekennis aanvullen - 3 maal,
- opnieuw medische indicatie vragen wegens te lange periode tussen afronden mobiliteitstraining en start instructie school - 1 maal.

Verder is tijdens het voorzorgbezoek gesproken over de te verwachten wachttijd. Dit is een belangrijk punt omdat in het convenant is afgesproken dat een aanvrager slechts bij één school op de wachtlijst mag staan. Gaat de gebruiker akkoord met de afspraken uit het voorzorgbezoek, dan kan hij dus niet meer overstappen naar een school die hem wellicht eerder een hond zou kunnen leveren.

Ten tijde van het voorzorgbezoek hebben 61 van de 81 respondenten daadwerkelijk een indicatie gekregen omtrent de lengte van de wachttijd. In 17 gevallen kon de school (nog) geen indicatie geven en in 3 gevallen heeft de school er niets over gezegd.

Dit betekent dat een kwart van de respondenten op dit punt met grote onzekerheid is blijven zitten.

Deze constatering roept vragen op bij bovengenoemde afspraak uit het convenant.

Zodra de mobiliteitstraining zo ver is gevorderd dat met de hond kan worden geoefend behoort de instelling dit door te geven aan de school. 20 Respondenten waren hiervan op de hoogte, 6 hadden geen bericht ontvangen.

Tenslotte de vraag of men de mobiliteitstraining als voldoende heeft ervaren als voorbereiding op het werken met de hond. Alle respondenten bevestigen dit. Twee kanttekeningen: één respondent had graag iets meer informatie gekregen over de verzorging van de hond. Bijvoorbeeld alvast een keer de hond wassen of leren hoe een teek te verwijderen. Een ander had graag vooraf al een paar uitlaatroutes willen leren, nu moest dat nog gebeuren toen de hond er al was.

## 3.4. Instructie in het werken met en het verzorgen van een geleidehond

Het samenstellen van de combinatie – hond en baas – en de instructie ervan is het werkterrein van de geleidehondenschool.

### 3.4.1. De start van de instructie

#### 3.4.1.1. De praktische indicatie

In 19 van de 26 gevallen heeft de school de praktische indicatie met de respondent besproken. Volgens 1 respondent is dat niet gebeurd, de andere 4 kunnen het zich niet herinneren.

De scholen dienen namens de cliënt de aanvraag voor een kostenvergoeding bij de zorgverzekeraar in. In het onderzoek hebben we gevraagd wie een afschrift van de aanvraag heeft ontvangen.

13 Van de 19 respondenten hebben ingevuld dat ze een afschrift in bruikbare leesvorm hebben ontvangen; voor 3 van hen was de leesvorm niet bruikbaar. 4 Respondenten hebben geen afschrift ontvangen; 6 wisten het niet meer.

Soms heeft de zorgverzekeraar na ontvangst van de aanvraag nog aanvullende vragen gesteld. Bij 5 van de 26 respondenten was dat het geval, bij 13 niet, de overige wisten het niet meer.

Veel van die vragen handelt de school rechtstreeks af, een enkele keer vraagt men na bij de gebruiker.

#### 3.4.1.2. Overbruggen tijdsverloop tussen mobiliteitstraining en start instructie

We hebben respondentgroepen Eerste Hond respectievelijk Vervangende Hond Lang gevraagd hoeveel tijd er is verlopen tussen de afronding van de mobiliteitstraining en het begin van de instructie. Aan de respondentgroep Vervangende Hond Kort is die vraag niet gesteld omdat deze gebruikers in het lopende traject geen mobiliteitstraining hebben ontvangen.

5 Van de 26 Respondenten hadden het geluk binnen een maand te kunnen beginnen. Voor 3 was de wachttijd twee tot drie maanden. 18 Respondenten hebben meer dan drie maanden moeten wachten.

Bij 9 respondenten is besloten dat er opfrislessen nodig waren. 6 Van hen moesten meer dan 3 maanden wachten. Bij de andere 3 was de wachttijd minder dan 3 maanden,

bij 1 zelfs minder dan een maand. Dat de mobiliteitstraining zo snel wegzakt is een punt van zorg, evenals het feit dat meer dan 35% van de respondenten

opfrislessen nodig had omdat de mobiliteitstraining en de schoolinstructie niet goed op elkaar aansloten.

#### 3.4.1.3. Samenstelling van de combinatie

Welke hond past bij deze cliënt? Dat is een vraag waarmee iedere instructeur wordt geconfronteerd. En niet een gemakkelijke vraag. Het is dan ook niet vreemd dat het af en toe bij de eerste kennismaking niet meteen klikt.

Van de 81 respondenten hebben er 13 aangegeven dat er meer dan één hond aan hen is voorgesteld. Eenmaal betwijfelde de school of het een goede combinatie zou worden, in 6 andere gevallen twijfelde de cliënt, 2 keer twijfelden beiden en 4 maal waren cliënt en school het erover eens dat het niet klikte.

De kennismaking vond 43 van de 81 keer bij de respondent thuis plaats, 23 keer op school. In de overige gevallen koos men om uiteenlopende redenen voor een andere plek. Als voorbeelden noemen we dat één persoon zijn hond, toen nog pup, bij de fokker thuis heeft ontmoet, en dat een ander naar een park moest reizen waar zij een hond zou ontmoeten met wie haar nieuwe hond geregeld te maken zou krijgen. Ook de honden kregen dus de gelegenheid elkaar te keuren.

Alle respondenten van de groep Eerste Hond en de groep Vervangende Hond Lang hebben de kennismakingsprocedure als voldoende beoordeeld.

Van de groep Vervangende Hond Kort waren 5 van de 55 respondenten niet helemaal tevreden.

De volgende toelichtingen werden gegeven:

- We hadden een wenweekend; na afloop twijfelde ik wel - 1 maal;
- Onhandig te bereiken park, geen tijd voor knuffelmoment - 1 maal;
- 2 Uur kennismakingstijd is te kort - 1 maal;
- Te weinig tijd; te veel tijd kwijt met beantwoorden van vragen - 1 maal;
- De begeleiding had beter gekund - 1 maal;
- Er werd een hond voorgesteld waaraan duidelijk iets niet klopte - 1 maal.

#### 3.4.1.4. Tijdsverloop tussen kennismaking met hond en aanvang instructie

In 28 van de 81 gevallen begon de instructie binnen twee weken na de kennismaking met de hond waarmee men verder wilde. In 29 gevallen moest men drie tot vier weken wachten en 24 gevallen duurde het langer dan vier weken.

### 3.4.1.5. Deskundigheidsbevordering

Voor de groep Eerste Hond was dit onderwerp nog geheel nieuw.

13 Van de 19 respondenten van deze groep hebben de leerstof over gedrag, welzijn en verzorging van de hond voorafgaand aan de instructie ontvangen. 3 anderen ontvingen de leerstof tijdens de instructie en eenmaal achteraf. In 2 gevallen werd geen leerstof ter beschikking gesteld.

Voor de ontvangers van een vervangende hond zou het onderwerp als zodanig niet nieuw moeten zijn, maar het belang ervan kan niet voldoende worden onderstreept.

Bij de groep Vervangende Hond Lang werd de leerstof 3 maal voorafgaand aan de instructieperiode verstrekt, 2 maal tijdens die periode en 2 maal niet.

Bij de groep Vervangende Hond Kort hebben 34 van de 55 respondenten de leerstof voorafgaande aan de instructieperiode ontvangen. In 11 gevallen werd deze tijdens de instructie geleverd en in één geval erna. 9 Respondenten geven aan in deze periode geen leerstof te hebben ontvangen.

In totaal gaven dus 13 van de 81 respondenten aan dat ze geen leerstof hadden gekregen.

De leerstof kon in diverse vormen worden verstrekt, ook meerdere vormen per ontvanger. Samengeteld leveren de gegeven antwoorden het volgende beeld op:

- |  |                 |
|--|-----------------|
| - In een voor mij bruikbare leesvorm:      | 51 respondenten |
| - In een voor mij niet bruikbare leesvorm: | 5 respondenten  |
| - Mondeling op school                      | 2 respondenten  |
| - Mondeling thuis of per telefoon:         | 14 respondenten |
| - Op een andere manier, namelijk:          | 14 respondenten |

De optie 'Op een andere manier' leverde onder meer de volgende open antwoorden op:

- Onbruikbaar - verouderde cd, zwartdruk tekst;
- Per e-mail;
- Andere digitale vormen;
- In gesproken vorm.

Afgezien van de gerichte verstrekking van leerstof, bieden de scholen de mogelijkheid problemen voor te leggen of vragen te stellen die te maken hebben met de omgang met en/of de verzorging van de hond.



De respondenten konden er meerdere aankruisen. We geven hieronder weer hoe vaak bepaalde opties zijn genoemd.

- Ik kan de helpdesk opbellen of per e-mail vragen voorleggen: - 42 maal;
- Ik kan de instructeur opbellen of per e-mail vragen voorleggen: - 46 maal;
- Ik kan de school via het algemene telefoonnummer of e-mailadres vragen voorleggen: - 51 maal;
- Ik kan de school of de trainer appen: - 2 maal;
- Ik kan de fokker bellen: - 1 maal;
- Ik heb zelf opnames gemaakt van de mondelinge instructies van de trainer: - 1 maal.

Hoeveel waarde wordt er door de scholen gehecht aan de theoretische kennis van hun cliënten?

We hebben hieromtrent een idee proberen te krijgen door te vragen of bij de respondenten de theoretische kennis is getoetst.

Nemen we de drie respondentengroepen tezamen, dan zien we dat in 47 van de 80 gevallen de theoretische kennis niet nadrukkelijk is getoetst, dus bij bijna 60% van de respondenten. Bij de groep Eerste Hond werd de helft niet eens gehaald (9 van de 19 respondenten).

Uit de reacties op de vraag hoe de toetsing heeft plaatsgevonden, leiden we af dat in ongeveer een derde van de gevallen de toetsing mondeling tijdens de training plaatsvindt en in twee derde van de gevallen met behulp van digitale tekstverwerking, online of offline.

### 3.4.2. De instructieperiode

#### 3.4.2.1. Gelegenheid om te wennen

Het is niet standaard dat de hond voorafgaande aan de instructieperiode bij de nieuwe baas thuis wordt gebracht opdat beiden de gelegenheid krijgen een beetje aan elkaar te wennen. Wanneer het eerste deel van de instructie intern op school plaatsvindt, geschiedt de gewenning vanzelf in die eerste periode. Als de instructie helemaal thuis plaatsvindt, zijn enkele wendagen vooraf volgens ons in het algemeen goed voor baas en hond. Het bevordert de focus op het werk en daarmee de effectiviteit van de instructie.

Met een slag om de arm vanwege enige inconsistentie in de antwoorden kunnen we stellen dat instructie bij 15 respondenten op school is begonnen en daarna thuis is voortgezet. De overige 65 startten direct thuis. De helft van hen (31) heeft de hond één of enkele dagen voor aanvang van de instructie thuisgekregen; 6 respondenten konden 1 dag wennen; 6 respondenten 2 dagen en 20 respondenten kregen er 3 dagen de tijd voor. Dan is er nog een groep van 13 respondenten met een andere invulling van de wenprocedure.

De praktijkvoorbeelden van variatie zijn de volgende:

- Eerst een weekend logeren, dan terug naar de school;
- één week;
- De hond is bij de 2de kennismaking een tijdje bij mij geweest om te wennen;
- Na de kennismaking is hij weer teruggegaan; bij de eerste training is hij gebleven;
- Twee weken;
- De hond is in een eerdere periode 4 dagen bij me geweest om te wennen; voor de instructie kwam hij de eerste dag met de instructeur mee;
- Diverse logeerperiodes van een paar dagen tijdens de opleiding en interne week bij aflevering.
- Een maand van tevoren tijdens de kennismaking.

#### 3.4.2.2. Duur van de instructieperiode

We hebben in de enquête naar de duur van de instructie gevraagd, waarbij we de invullers voorstelden iets over aantal uren en dagen te zeggen. Veel respondenten hebben hier tamelijk precies op gereageerd, maar veel andere beperkten zich tot het noemen van het aantal dagen of weken. Hierdoor zijn veel antwoorden te vaag om er een redelijk betrouwbare betekenis aan te kunnen ontleen.

Toch denken we dat het volgende overzicht een aardige indicatie geeft omtrent de variëteit in het gebodene.

#### **Overzicht duur van de instructie**

Hieronder is aangegeven hoeveel respondenten een bepaald aantal dagen hebben gemeld als tijdsbeslag voor de instructie.

Waar duidelijk was dat het tijdsbeslag op een dag 4 uur of minder was (vaak aangeduid met dagdeel), wordt aangegeven hoe vaak dit bij een bepaald aantal gold.

Voorbeeld:

Aantal dagen 10 maal, waarvan 6 maal kort. In 6 gevallen is dan gemeld dat het om korte dagen ofwel dagdelen ging.

Het aantal respondenten dat deze open vraag heeft ingevuld is 69.

Samenvatting:

2 dagen – 1 maal

3 dagen – 2 maal

4 dagen – 2 maal  
 5 dagen – 25 maal, waarvan 10 maal kort  
 6 dagen – 5 maal, waarvan 3 maal kort  
 7 dagen – 5 maal, waarvan 2 maal kort  
 8 dagen – 4 maal  
 9 dagen – 2 maal  
 10 dagen – 13 maal, waarvan 4 maal kort  
 11 dagen – 1 maal  
 12 dagen – 4 maal, waarvan 1 maal kort  
 13 dagen – 1 maal, waarvan 1 maal kort  
 15 dagen – 3 maal  
 20 dagen – 1 maal  
 Totaal aantal dagdelen in plaats van dagen: 21

### 3.4.2.3. Inhoud van de instructieperiode, het werk

We hebben de respondenten gevraagd welke situaties ze hebben geoefend en gelopen met de hond en hoe vaak. Ter illustratie het volgende overzicht:

- Vaak gelopen routes, o.a. uitlaten, naar en op het werk – 74 maal;
- Winkelbezoek – 63 maal;
- openbaar vervoer – 58 maal;
- hond los laten lopen en appèl – 8 maal;
- gezondheidszorg mens en dier – 4 maal;
- complexe manoeuvres zoals trap, draaideur, lift, scheve kruising met hoge stoep auto in / auto uit – 3 maal;
- horeca – 2 maal;
- moeilijke oversteken, onoverzichtelijke situaties, rotonde – 2 maal;
- moeilijk in elkaar zittende gebouwen waar ik vaak moet zijn – 1 maal;
- zwemmen – 1 maal;
- zoeken van op- en afritten in verband met rolstoel – 1 maal.

### 3.4.2.4. Inhoud van de instructieperiode, de verzorging

We hebben de respondenten gevraagd welke situaties ze hebben geoefend in het verzorgen van de hond en hoe vaak. Ter illustratie het volgende overzicht:

- laten loslopen van de hond – 67 maal;
- herkennen van gezondheidsproblemen, zoals oorontsteking, tekenbeet, overgewicht (weegschaal ontvangen) – 30 maal;
- kammen en borstelen, vachtverzorging doodle – 22 maal;
- verzorgen van de nagels – 16 maal;
- tips over voeding, kluiven op botten – 1 maal;
- tips over (oorzaken van) verkeerd gedrag – 1 maal;
- tips over omgaan met katten – 1 maal.

### 3.4.3. Beoordeling van de instructieperiode

We hebben gevraagd of men de instructie als voldoende beoordeelde. De respondenten bleken er in het algemeen positief over te zijn.

De verdeling van de positieve reacties over de drie respondentgroepen is als volgt:

- 17 van de 19 respondenten uit de groep Eerste Hond;
- 46 van de 54 respondenten van de groep Vervangende Hond Kort;
- 6 van de 6 respondenten van de groep Vervangende Hond Lang.

De respondenten van de groep Vervangende Hond Kort zijn verhoudingsgewijs het vaakst niet helemaal tevreden (bijna 15%). Voor de groep Eerste Hond is het vergelijkbare percentage 10,5.

Als verbeterpunten zijn door de respondenten genoemd:

#### **Rond verzorging/welzijn hond:**

- Aandacht besteden aan medische zaken.
- Tips over noodzaak of wenselijkheid van massage;
- tips om de gezondheid te leren checken, teken te verwijderen en hond op te tillen;
- teken verwijderen (meerdere keren genoemd);
- de hond een keer wassen;
- bij de instructie meer aandacht besteden aan de vachtverzorging als de cliënt geen ervaring heeft met de vachtsoort;
- aandacht voor spelmogelijkheden in huis;
- doe de instructie niet als de hond oog- en oorontsteking heeft;

#### **Rond inhoud instructie, werkgerelateerd:**

- beginnen met uitlaatroutes;
- te lopen route vooraf duidelijk plannen, niet op de bonnefooi;
- naast bekende routes ook routes in een vreemde omgeving lopen;
- oplossingen van moeilijke punten bespreken met de klant en niet daar zelf als instructeur al iets voor bedenken;

#### **Rond inhoud instructie, planning:**

- maak de dag niet te lang, drie uur intensief werken is soms voldoende voor mens en hond;
- liever een paar dagdelen meer en minder uren achter elkaar; (in het gegeven geval waren het 5 dagen van 5 uur)
- de eerste 3 maanden meer check momenten;
- meer tijd inplannen bij cliënt met extra beperking (doofblindheid, rolstoel);
- theorielessen graag overdag;

### **Rond instructie, divers:**

- als de instructie plaatsvindt door een instructeur die voor de hond geen bekende is, dan let de hond beter op zijn nieuwe baas;
- aandacht besteden aan eten van de straat;
- laat hond en baas vooraf iets langer aan elkaar wennen; zeker bij een tweede of latere geleidehond;
- meer toespitsen op de persoonlijke omstandigheden;
- laat de mondeling gegeven informatie volgen door tekst;
- bij slecht weer liever geen instructie; leidt baas en hond af.

### **3.4.4. Afsluiting van de instructieperiode, het bruikleencontract**

Aan het eind van de instructieperiode wordt beoordeeld of er een goed team is ontstaan. Als de conclusie ja is, moet de bruikleenovereenkomst worden gesloten; de hond blijft namelijk eigendom van de school.

Er staan belangrijke zaken in het bruikleencontract, bijvoorbeeld over de situatie dat de hond niet meer in staat is zijn werk goed te doen of als het om een andere reden niet meer verantwoord wordt geacht de hond nog te laten werken. Het is daarom raadzaam dat degene die met de hond aan het werk gaat het contract op zijn gemak kan lezen en dat hij de gelegenheid krijgt er vragen over te stellen.

De respondenten hebben we gevraagd wanneer ze het bruikleencontract te zien hebben gekregen.

Hieronder geven we de reacties weer.

Wanneer hebt u het bruikleencontract ter ondertekening ontvangen?

- voorafgaande aan de praktische instructie – 14 respondenten;
- tijdens de praktische instructie – 18 respondenten;
- aan het eind van de praktische instructie – 40 respondenten;
- ik weet niet meer wanneer – 6 respondenten;
- ik heb het (nog) niet ontvangen - 1 respondent.

Opmerking: We gaan ervan uit dat de ondertekening zelf pas aan het eind van de instructieperiode aan de orde is gekomen.

## 3.5. Aanvullende instructie, nader advies

### 3.5.1. Behoeftte aan het verkennen van een nieuwe route

Volgens het convenant is de revalidatie-instelling de aangewezen voorziening voor het verkennen en aanleren van een nieuwe route. 47 Respondenten hebben hieraan behoefte gehad. In 36 gevallen heeft de gebruiker er privé in voorzien.

17 Maal heeft men zich tot de school gewend. Eén van deze respondenten is door de school naar een revalidatie-instelling doorgestuurd.

8 Respondenten hebben zich rechtstreeks bij de revalidatie-instelling vervoegd.

Bij de beantwoording van de vraag hierover kon men meerdere opties aankruisen. Door enkele respondenten is hiervan gebruikgemaakt.

Over het aanleren van nieuwe routes met de mobiliteitstrainer van een instelling is in het convenant afgesproken dat deze zal trainen met de dogsim. Pas als de route bekend is mag één keer afsluitend gelopen worden met de hond.

Van de 47 respondenten die een nieuwe route wilden verkennen, vinden er 8 het wel prettig om eerst met de dogsim te lopen; van 8 andere respondenten zou het niet hoeven. 10 Respondenten zouden het liefst met de hond lopen.

9 Respondenten geven aan dat ze niet met de dogsim hebben gewerkt.

De overige 12 merken onder meer het volgende op:

- Ik heb de route eerst met de taststok geoefend.
- De Dogsim is niet vergelijkbaar met een hond. Ik zou het verplichte gebruik ervan graag geschrapt zien.
- Altijd eerst met de dogsim lopen, zelfs na de afronding van de instructie. De kennis en expertise is naar mijn mening vaak te ondermaats bij revalidatie-instellingen als het gaat over routes lopen met een geleidehond.
- Ik heb bij deze aflevering niet met de dogsim hoeven lopen. Bij de vorige hond moest dit wel, omdat de zorgverzekeraar een rapport van de revalidatie-instelling wilde hebben.
- Trainen met je nieuwe hond is volgens mij het best. Je krijgt vertrouwen in je hond en jezelf.
- Juist omdat er met de dogsim of met de stok wordt geoefend, maak ik nooit gebruik van een revalidatie-instelling, maar los ik dit privé of met de hondenschool op. Ik oefen een route altijd meteen met de hond.
- Ik kan me redelijk goed oriënteren. Met gps kom ik er wel.

### 3.5.2. Behoeftte aan aanvullende instructie

29 Van de 79 respondenten hebben na aflevering van de hond op enig moment de behoefte aan aanvullende instructie in het werken met de hond gehad en hebben dit ook aan de school laten weten. In alle gevallen heeft de school in deze behoefte voorzien.

5 Respondenten van de respondentgroep Vervangende Hond Kort hebben aangegeven dat ze wel behoefte aan aanvullende instructie hebben gehad, maar dat ze dit niet aan de school hebben gemeld. Ze noemen hiervoor de volgende redenen:

- De school communiceert heel weinig met mij; aanvankelijk ging het goed; nu voel ik me niet meer serieus genomen.
- Ik heb het eerst niet gemeld, omdat we nog in de beginfase zaten; we moesten nog wennen. Later heb ik het toch gemeld. Toen kon ik drie maanden wachten omdat er geen instructeur voor een andere cliënt in de buurt hoefde te zijn.
- De jaarlijkse controle is er al bijna.
- De enquête voorziet niet in de situatie waarmee ik te maken heb gekregen, namelijk dat de hond niet naar behoren werkte.
- Ze komen na 4 weken terug, ik maak ondertussen een lijstje met aandachtspunten.

Van de 29 respondenten die hun oordeel geven over de reactie van de school, zijn er 25 tevreden over de geboden hulp; 2 wachten nog op hulp.

De overige 2 respondenten merken op:

- Ik ben goed geholpen, maar omdat de school niet zo goed bereikbaar is en ik weet dat ze het druk hebben, zie ik er altijd wel tegenop contact met de school op te nemen.
- De school had aanvullende instructie aangeboden, maar tijdens de instructieperiode is al geconstateerd dat het looptempo van de hond niet stabiel was en dat hond en baas geen goede combinatie vormden.

In totaal hadden 34 personen behoefte aan aanvullende instructie, maar 5 hebben dat niet gemeld omdat het contact met de school niet lekker liep.

### 3.5.3. Behoeftte aan nader advies

36 Van de gezamenlijke 79 respondenten hebben na aflevering van de hond behoefte aan nader advies over de verzorging van en/of de omgang met de hond gehad.

De school is 31 keer geraadpleegd; 6 maal is een beroep op andere geleidehondgebruikers gedaan; één respondent heeft een reguliere hondencursus gevolgd.

De opmerkingen in de restcategorie zijn de volgende:

- Via de instructeur. Die reageert en helpt sneller dan de school zelf.
- Internet en anderen met een (huis)hond.
- Ik ben erg goed geholpen door dierenarts Google.
- Ik merkte dat de hond het tuig niet prettig vond. De school heeft het tuig laten verstellen, maar ook daarna vond de hond het tuig niet prettig. We hebben toen een ander tuig gekocht.
- Ik denk er wel over om een hondencursus ergens te gaan volgen, omdat het me leuk lijkt.
- In overleg met school een paar lessen gehad van hondentrainer in eigen omgeving.



### 3.6. Beoordeling van de relatie met de hond

We hebben gevraagd hoe vertrouwd men zich met de hond voelde op het moment dat men de enquête invulde. De opties waren: matig, redelijk en goed.

Dit oordeel hebben we gerelateerd aan het aantal maanden dat men al met de hond werkte. De desbetreffende vragen zijn door 78 respondenten beantwoord.

Uit de antwoorden putten we de volgende informatie:

- 3 respondenten voelden zich matig vertrouwd met de hond;
- 17 respondenten kwalificeerden de mate van vertrouwdheid als redelijk;
- 58 respondenten beoordeelden hun relatie met de hond als goed.

Van de respondenten die minder dan 7 maanden met hun hond werkten, 30 in getal, voelden er 20 zich goed vertrouwd met hun hond; dat is bijna 67%.

Van de respondenten die minstens 7 maanden met hun hond werkten, 48 in getal, voelden er 38 zich goed vertrouwd met hun hond; dat is bijna 80%.

Dit verschil zal niemand verbazen.

Wat ons verbaasde is dat van de 15 respondenten die minder dan 3 maanden met hun hond werkten en zich goed vertrouwd voelden met hun hond, er 4 waren uit de groep Eerste Hond en 5 uit de groep Vervangende Hond Lang.

### 3.7. Nazorgbezoek

59 Van alle respondenten hadden inmiddels nazorgbezoek gehad, 19 (nog) niet.

In 47 gevallen zijn de bevindingen vastgelegd en besproken; in 11 gevallen zijn ze wel besproken maar niet vastgelegd. In één geval zijn ze vastgelegd, maar niet besproken.

Slechts 18 respondenten hebben een verslag van het nazorgbezoek ontvangen. Dit was in 17 gevallen in bruikbare leesvorm.

## 4. Algemene onderwerpen

### 4.1. Informatiefolder

Van de 23 respondenten die met hun eerste hond aan het werk gingen, hebben er 11 de folder gelezen. Eén persoon vond hem matig, 5 vonden hem voldoende en opnieuw 5 vonden hem goed.

Juist voor deze groep is de folder bestemd. Het lezen ervan moet met name onder deze groep worden bevorderd.

Slechts 15 van de 55 respondenten die voor hun vervangende hond de korte route konden volgen, hebben de informatiefolder gelezen. Van hen vonden 6 de inhoud voldoende; 9 vonden haar goed.

Van de 8 respondenten die voor de vervangende hond de lange route moesten volgen, is in 3 gevallen de informatiefolder gelezen. Hun oordeel over de folder was unaniem 'goed'.

### 4.2. Informele en formele klachten

Problemen met (een medewerker van) de revalidatie-instelling en problemen met (een medewerker van) de school kunnen zonder een beroep op de formele klachtprocedure aan de orde worden gesteld. We hebben de respondenten gevraagd of ze van deze laagdrempelige informele mogelijkheid gebruik hebben gemaakt.

60 Van de respondenten hebben hiervan geen gebruikgemaakt.

13 Respondenten hebben aangegeven dat ze een probleem bij de school hebben aangekaart. 3 Respondenten hebben dit bij de revalidatie-instelling gedaan en 2 respondenten hebben zowel bij de school als bij de revalidatie-instelling een probleem neergelegd.

4 Respondenten hebben aangegeven een formele klacht ingediend te hebben bij de school.

Eén heeft dat bij de revalidatie-instelling gedaan.

In 13 van de 78 gevallen heeft de school de cliënt schriftelijk op de formele klachtprocedure gewezen; in 16 gevallen mondeling.

In 7 gevallen is de respondent schriftelijk door de revalidatie-instelling geïnformeerd over haar klachtprocedure, in 4 gevallen mondeling.

### 4.3. Communicatie van de school resp. de revalidatie-instelling met de gebruiker

In het traject van aanvraag tot levering van geleidehonden en in de daaropvolgende nazorg-ondersteuning is een goede communicatie van de dienstverlener – dat is de school c.q. de revalidatie-instelling - met de gebruiker van wezenlijk belang.

Voor een aantal sleutelmomenten in het proces is onderzocht hoe gebruikers de communicatie hebben ervaren. Hiertoe is aan de respondenten gevraagd op welke wijze zij kennis hebben kunnen nemen van de inhoud van de bijbehorende documenten. De volgende documenten zijn onder de loep genomen:

- Behandelplan voor oriëntatie- en mobiliteitstraining (o&m-training); Plan waarin de revalidatie-instelling vastlegt wat de mobiliteitsbehoefte is van de gebruiker en hoe daaraan gedurende de mobiliteitstraining aandacht zal worden besteed.
- medische indicatie; Een verklaring ten behoeve van de zorgverzekeraar, waarin de revalidatie-instelling stelt een geleidehond voor deze cliënt het meest adequate hulpmiddel te achten.
- Verslag voorzorgbezoek; Een verslag waarin de conclusies uit het voorzorgbezoek en de gemaakte afspraken zijn vastgelegd.
- praktische indicatie; Een verklaring ten behoeve van de zorgverzekeraar, waarin de school stelt dat men verwacht een hond te kunnen matchen met deze cliënt en van hen beiden een goed werkend team te kunnen maken.
- Leerstof; Document ten behoeve van kennisoverdracht aan de gebruiker. In dit document staat wat de gebruiker moet weten over het werken met en verzorgen van een hond.
- Bruikleencontract; Document waarin is vastgelegd onder welke voorwaarden de school een hond beschikbaar stelt aan de gebruiker. Dit document beschrijft de rechten en plichten van partijen jegens elkaar.
- Verslag nazorgbezoek; Een verslag waarin de school vastlegt wat haar bevindingen zijn uit het nazorgbezoek en welke afspraken naar aanleiding daarvan zijn gemaakt.

Hierbij zijn de volgende kwalificaties gehanteerd:

- Mondeling: de inhoud van het document is in een gesprek – minimaal een telefoongesprek – met de gebruiker besproken.
- Schriftelijk: de gebruiker heeft een afschrift ontvangen van het document in een voor hem/haar bruikbare leesvorm; hij/zij kan het document dus naslaan.

Beide communicatiemogelijkheden hebben hun verdiensten. Het voordeel van mondelinge communicatie is dat er direct kan worden gereageerd op de informatie die wordt overgebracht. De mededeling blijft echter minder lang hangen. Schriftelijke communicatie is exacter en kan achteraf worden nagelezen.

Onderstaande tabel laat zien hoe gebruikers de communicatie hebben ervaren.

Per document staan er vijf getallen. Het aantal respondenten, Mondeling' en Schriftelijk spreken voor zich. Voor het gemak zijn de kolommen Beide' en Niet hieraan toegevoegd.

Beide is zowel 'mondeling' als 'schriftelijk'.

Niet betekent: de gebruiker herinnert zich niet dat er met hem/haar over het document is gecommuniceerd, resp. hij/zij herinnert zich positief dat dit niet is gebeurd of heeft de vraag onbeantwoord gelaten.

De juistheid van de getallen kan worden gecheckt door de berekening:

Het aantal respondenten te ver minderen met het aantal Mondeling en het aantal Schriftelijk en vervolgens het aantal Beide er weer bij te tellen. De uitkomst moet dan gelijk zijn aan het aantal Niet.

In formule:

Aantal Niet = aantal respondenten minus (aantal Mondeling plus aantal Schriftelijk) plus aantal beide.

NB: De manier waarop onderstaande tabel is afgeleid uit de antwoorden op de enquêtevragen is vrij technisch en om die reden niet in dit rapport opgenomen. Deze documentatie kan desgewenst worden opgevraagd via [geleidehondgebruikers@oogvereniging.nl](mailto:geleidehondgebruikers@oogvereniging.nl)

## Tabel Ervaren Communicatie

Document	Resp.	Mondeling	Schriftelijk	Beide	Niet
Behandelplan	30	20	17	11	4
Medische indicatie	30	27	0	0	3
Verslag voorzorgbezoek	85	75	31	27	6
Praktische indicatie	30	19	13	10	8
Leerstof	85	18	52	8	23
Bruikleencontract	85	0	46		39
Verslag nazorgbezoek	85	59	17	17	26
Opgeteld	430	218	176	73	109

Bij het interpreteren van de getallen in deze tabel passen twee kanttekening.

1. De getallen onder Mondeling, Schriftelijk en Beide zijn rechtstreeks afgeleid uit ingevulde antwoorden.

Het getal onder Niet omvat de volgende respondenten:

- degenen die hebben aangegeven geen informatie te hebben ontvangen,
- degenen die hebben ingevuld het niet meer te weten en
- degenen die de vraag niet hebben beantwoord.

Het is dus mogelijk dat er met een deel van hen toch mondeling of schriftelijk contact is geweest.

2. De getallen onder Mondeling en Schriftelijk geven met zekerheid aan dát er is gecommuniceerd, maar zeggen niets over de inhoud. Die kan dus variëren van een simpel belletje zoals "we hebben u op de wachtlijst gezet" tot een nauwkeurig schriftelijk verslag van gemaakte afspraken.

Uit de onderste regel van de tabel kunnen we opmaken dat we van driekwart van de respondenten weten dat er met hen is gecommuniceerd, waarschijnlijk meer mondeling dan schriftelijk. Over het overige kwart geeft de enquête geen uitsluitsel.

Het is de moeite waard om in te zoomen op de verschillende documenten.

Behandelplan:

Een derde herinnert zich niet dat dit is besproken. Mogelijk realiseert men zich niet altijd dat dit het belangrijkste resultaat is van de intake. In de overige gevallen krijgt men bijna altijd een schriftelijk verslag, wat het gemakkelijker maakt om aan het eind van de mobiliteitstraining nog eens terug te grijpen op de gemaakte afspraken.

#### Medische indicatie:

Vrijwel iedereen geeft aan dat dit document is besproken.

NB: De vraag of men ook een afschrift heeft ontvangen is niet gesteld.

Wij bevelen echter aan dit document altijd schriftelijk toe te zenden aan de klant. Zo kan deze een volledig dossier opbouwen.

#### Verslag voorzorgbezoek:

Een grote meerderheid geeft aan over de inhoud van dit document te zijn geïnformeerd. Helaas meestal mondeling. De meeste gebruikers kunnen dus niet zelf nalezen wat er is afgesproken over zaken als de verwachte wachttijd en over wat er nog geregeld moet worden voor het begin van de instructie.

#### Praktische indicatie:

Driekwart van de respondenten ontving een kopie van de praktische indicatie die de school naar de zorgverzekeraar stuurt. Terecht, want het is zijn zorgverzekering waarop een beroep wordt gedaan. Het zou dus altijd moeten gebeuren.

#### Leerstof:

Slechts 52 van de 85 respondenten meldt theoretische leerstof over het werken met en het verzorgen van een hond in een voor hem/haar bruikbare leesvorm te hebben ontvangen. Erger nog, 23 respondenten kunnen zich zelfs helemaal niet herinneren leerstof te hebben ontvangen. Het kunnen naslaan van de leerstof is erg belangrijk. Een voor de gebruiker toegankelijke leesvorm verdient aandacht. Wellicht kan hierin met gezamenlijke inspanning verbetering worden gebracht.

Overigens, er zijn ook scholen die het aanbieden en het toetsen op theoretische kennis professioneel aanpakken, bijvoorbeeld door het inzetten van een e-learning module. Een prima oplossing!

#### Bruikleencontract:

We hebben respondenten ook gevraagd of zij voorafgaand aan de ondertekening het bruikleencontract in een voor hen leesbare vorm hebben ontvangen. Slechts 46 van de 85 respondenten beantwoordden de vraag bevestigend. Onnodig te zeggen dat een document als de bruikleenovereenkomst moet worden gelezen, bij voorkeur ruim voor het wordt ondertekend. Ook in dit geval verdient een toegankelijke leesvorm aandacht.

#### Verslag nazorgbezoek:

Gelukkig blijkt uit de antwoorden op de enquête dat er regelmatig nazorgbezoeken worden afgelegd en dat de bevindingen ook worden besproken met de gebruiker. Helaas meldden slecht 17 van die 59

respondenten dat ze ook een voor hen leesbaar verslag van dat bezoek hebben ontvangen. Het nazorgbezoek is naast controle- instrument voor de school ook een belangrijk verbeter-instrument voor de gebruiker. De gebruiker moet aan de slag gaan met de genoemde aandachtspunten en gemaakte afspraken en dat gaat beter als hij ze zwart-op-wit ter beschikking heeft. Bovendien zou ieder volgend bezoek moeten beginnen met een check op de aandachtspunten en gemaakte afspraken van de vorige keer.

Ook op dit terrein is er dus nog ruimte voor verbetering.

NB: de getallen suggereren dat er met 26 gebruikers (nog) geen communicatie is geweest over nazorg. Dat klopt. Het is niet vreemd, gezien het feit dat de enquête voor een deel van de honden minder dan enkele maanden na de aflevering is gehouden.

Vooraf voor de laatste drie punten onderstrepen wij nogmaals hoe belangrijk het is dat de gebruiker verslagen en gemaakte afspraken in een voor hem/haar leesbare vorm ontvangt.

Wat is die leesvorm?

Dit is een vraag die bijvoorbeeld tijdens het voorzorgbezoek zou kunnen worden beantwoord. School en gebruiker kunnen dan afspreken hoe ze onderling communiceren. Maatwerk dus.

In het algemeen is er wel het volgende over op te merken.

Een geleidehondenschool is een dienstverlener voor blinden en slechtzienden. Allereerste vragen we van maatschappelijke instellingen inclusie en toegankelijkheid. Geleidehondenscholen zouden op dat punt niet achter moeten lopen.

Anderzijds mag men anno 2024 verwachten dat bijna iedereen met e-mail uit de voeten kan. Dat geldt ook voor blinden. Er zijn voldoende hulpmiddelen beschikbaar om dat te realiseren. Personen die dit niet voor elkaar kunnen krijgen zullen, mogen we aannemen, maatregelen hebben getroffen om te voorzien in voorleeshulp.

## 5. Conclusies en aanbevelingen, samenvatting

In dit hoofdstuk komen we terug op de onderwerpen die in hoofdstuk 3 en 4 zijn behandeld. Lag daar het accent op het gedetailleerd beschrijven van het ervaringsbeeld, in dit hoofdstuk verschuift de focus naar reflectie en impact. Wat valt op aan de informatie uit de vorige hoofdstukken, wat valt ervan te leren, waar liggen verbeterpunten?

Voor de leesbaarheid wordt de inhoud van genoemde hoofdstukken samengevat herhaald, waardoor dit hoofdstuk ook als samenvatting van het rapport kan worden beschouwd. De nadruk ligt echter op het trekken van conclusies en het doen van suggesties voor verbetering van de dienstverlening. Dit beschouwen we als inbreng voor het overleg tussen revalidatie-instellingen, scholen en gebruikers.

De eerste stap is het doorspreken van dit rapport om te bezien welke signalen al dan niet herkend worden. Vervolgens kan geïnterpreteerd worden of er aspecten onderbelicht zijn gebleven. Vanuit een gezamenlijk perspectief kunnen dan onderwerpen worden gekozen waaraan we verder willen werken.

### 5.1. De drie routes van aanvraag tot matching

De route door het aanvraagproces wordt bepaald door twee factoren:

- is er sprake van mobiliteitstraining en
- gaat het om een eerste of vervangende hond.

Aan de hand van deze factoren volgen we hieronder de te doorlopen processtappen van aanvraag tot matching van cliënt met hond.

Route 1, aanvraag eerste hond.

Komt tijdens de mobiliteitstraining een geleidehond in beeld, dan wordt de training daarop aangepast en gaat de cliënt op zoek naar een school. Als de aspirant-gebruiker zich voldoende vaardigheden heeft eigen gemaakt, wordt het voorzorgbezoek gepland. Op grond van de bevindingen tijdens dit bezoek beoordeelt de school – bij voorkeur in samenspraak met de mobiliteitstrainer en de aspirant-gebruiker – of te verwachten is dat de cliënt met een geleidehond kan leren werken. Is dat oordeel positief, dan kan de potentiële gebruiker op de wachtlijst worden geplaatst en volgt later de instructie van de school.



Route 2, Vervangende Hond Kort.

Als de zorgverzekeraar voor vergoeding van deze aanvraag geen nieuwe medische indicatie vereist, is mobiliteitstraining niet nodig. De school kan in samenspraak met de gebruiker direct starten met het voorzorgbezoek. Verloopt dit positief, dan kan de gebruiker op de wachtlijst worden geplaatst.

Route 3, Vervangende Hond Lang.

Vereist de zorgverzekeraar wel een nieuwe medische indicatie, of is de school of de gebruiker van mening dat nieuwe mobiliteitstraining wenselijk is, dan verloopt route 3 analoog aan route 1.

In de enquête zijn 23 aanvragen voor een eerste hond verwerkt, 62 aanvragen voor een vervangende hond. Voor 55 daarvan heeft de zorgverzekeraar ingestemd met een kort traject. Zij vormen de respondentgroep Vervangende Hond Kort. In één geval is het verzoek afgewezen en in 6 gevallen is geen aanvraag ingediend.

Daarmee komt het aantal respondenten Vervangende Hond Lang op 7.

Hieronder lopen we de routes langs en daarbij betrekken we de onderzoeksresultaten.

#### 5.1.1. Route 1: Eerste Hond, 23 respondenten.

Het afhandelen van de aanvraag voor een geleidehond inclusief mobiliteitstraining is een joint venture van de revalidatie-instelling en de school. Voor een vlot verloop moeten deze twee instellingen persoonlijke gegevens van de cliënt kunnen uitwisselen. Deze moet daar toestemming voor geven.

Van de 23 respondenten uit de groep Eerste Hond hebben 11 die toestemming gegeven, 3 hebben die geweigerd, 9 wisten het niet meer.

NB: Aan de groep Vervangende Hond Lang is deze vraag helaas niet gesteld. Evenmin is nagegaan of het weigeren van de toestemming de loop van het proces heeft beïnvloed.

### **Stap 1: Start mobiliteitstraject**

Het proces voor het aanvragen van een eerste geleidehond wordt in gang gezet doordat voor of tijdens de mobiliteitstraining de wens of mogelijkheid van een geleidehond naar voren wordt gebracht.

In driekwart van de gevallen kwam de gebruiker er zelf mee. (Zie par. 3.2.2.)  
Dat idee kwam niet uit de lucht vallen.

80% Van de respondenten liet weten in eigen huis of naaste omgeving honden te hebben meegemaakt, de helft zei geleidehonden aan het werk te hebben gezien.

## **Stap 2: Schoolkeuze**

Is eenmaal voor een geleidehond gekozen, dan moet er een school worden gevonden.

De gebruiker doet er goed aan zich hierop terdege te oriënteren. Belangrijke informanten zijn de scholen zelf en de mensen die als gebruiker ervaring hebben met een school.

De mobiliteitstrainer kan de cliënt hierop attenderen.

In par. 3.2.4. is te lezen door welke overwegingen de respondenten zich bij de schoolkeuze hebben laten leiden.

We zien dat niet alleen een korte wachttijd relevant wordt geacht. Gebruikers kunnen ook belang hechten aan de toegepaste trainingmethode en de omvang van de school. Ook weten we dat er gebruikers zijn die het liefst een hond hebben die in huiselijke sfeer is opgeleid.

## **Stap 3: Voorzorgbezoek, inleiding**

De term voorzorgbezoek is de aanduiding van de processtap waarin de school op aanvraag van de aspirant-gebruiker beoordeelt of zij denkt deze persoon te kunnen opleiden voor het werken met een hond en zo ja, of zij verwacht binnen afzienbare tijd een hond voor deze gegadigde beschikbaar te hebben. (Zie par. 3.3.)

Het is belangrijk dat de bevindingen, inclusief de eventueel te maken afspraken, worden besproken en vastgelegd.

## **Stap 4: Voorzorgbezoek, mobiliteitstraining**

Respondenten uit de groep Eerste Hond zijn hun aanvraag bij de school gestart vanuit een lopend mobiliteitstraject.

Voor de respondenten uit de groep Vervangende Hond Lang geldt dat ze al bij de school van keuze bekend kunnen zijn. Het kan ook zijn dat ze voor schoolverandering hebben gekozen. Het gemeenschappelijke is echter dat ze vanuit een mobiliteitstraining het voorzorgbezoek ingaan en dat de

mobiliteitstrainer overeenkomstig het convenant geacht wordt daarbij aanwezig te zijn.

Volgens de uitkomsten van de enquête is in twee derde van de gevallen de mobiliteitstrainer inderdaad bij het voorzorgbezoek aanwezig geweest.

De respondenten is gevraagd hoe zij die aanwezigheid hebben ervaren. Van de 20 betrokken respondenten oordelen er 14 positief, 5 neutraal en 1 negatief.

Als positief werd ervaren dat de trainer situaties kon verduidelijken en vragen van de school kon toelichten en eventueel nadere uitleg kon geven aan de school omdat hij al met de cliënt had getraind. Duidelijkheid bij alle partijen over extra aandachtspunten voor de training is ook meerdere keren genoemd. (Zie par. 3.3.1.)

Waarom de mobiliteitstrainer in een derde van de gevallen niet aan het voorzorgbezoek heeft deelgenomen, is niet duidelijk.

Wanneer wordt het voorzorgbezoek gepland?

Door te groot tijdsverloop tussen de afronding van de mobiliteitstraining en de start van de instructie kan het zijn dat er opfrislessen nodig zijn. In de enquête hebben 9 van de 26 respondenten gemeld dat dit bij hen het geval was. (Zie par. 3.4.1.2.)

Dit kan misschien worden voorkomen door de mobiliteitstraining in twee fasen te knippen.

In fase 1 kunnen basisvaardigheden worden geoefend en zaken die voor de cliënt direct belang hebben. Op het moment dat de mobiliteitstrainer van oordeel is dat de cliënt geschikt is om met een geleidehond te werken, geeft hij dit door aan de school. Hierop volgt het voorzorgbezoek.

Na fase 1 volgt een wachttijd.

Fase twee, die zich vooral richt op het aanleren van vaardigheden om te werken met de hond, start zodra een match met een hond binnen enkele maanden in zicht komt.

## **Stap 5: Opstellen medische indicatie**

Nadat het voorzorgbezoek positief is afgerond stelt de mobiliteitstrainer de medische indicatie op voor de zorgverzekeraar. Deze behoort met de gebruiker te worden besproken. Dat is in 90% van de gevallen gebeurd. Of ook een afschrift is ontvangen is niet gevraagd.

## **Stap 6: Afronden mobiliteitstraining**

Ter afronding van de vragen over het voorzorgbezoek is gevraagd of men de mobiliteitstraining voldoende vond om te leren werken met een hond.

Bijna 90% van de respondenten antwoordde hier positief op. (Zie par. 3.3.1.)

## **Stap 7: Resterende aandachtspunten voorzorgbezoek (Zie par. 3.3.2.)**

NB: Deze betreffen alle respondenten.

Deze zijn:

- 90% Van de respondenten achtte de vragen die aan de orde kwamen bij het bezoek relevant voor het beoordelen van de toekomstige leefsituatie van de hond.
- 80% Van de respondenten gaven aan dat er met hen een proefwandeling is gemaakt.  
NB: Zie voor ervaring met de dogsim ook het onderwerp verkennen van een nieuwe route, par. 3.5.1.
- Regelmatig worden naar aanleiding van het voorzorgbezoek afspraken gemaakt waaraan moet worden voldaan voordat er een hond geplaatst kan worden. 15 Personen kregen daarmee te maken. Het betrof vooral het bijspijkeren van de mobiliteitsvaardigheden.
- Er is tijdens het voorzorgbezoek gesproken over hoelang de cliënt waarschijnlijk op een hond zou moeten wachten.  
Dit is een belangrijk onderwerp, omdat in het convenant staat dat een aanvrager slechts bij één school op de wachtlijst mag staan. Gaat de gebruiker akkoord met de afspraken uit het voorzorgbezoek, dan kan hij dus niet meer overstappen naar een school die hem wellicht eerder een hond zou kunnen leveren.  
Ten tijde van het voorzorgbezoek heeft slechts driekwart van de 81 respondenten daadwerkelijk een indicatie gekregen.  
Deze constatering roept vragen op bij bovengenoemde afspraak uit het convenant.
- Het is gewenst dat aan het eind of na afloop van het voorzorgbezoek de bevindingen van de school, de verwachtingen en gemaakte afspraken in een verslag worden vastgelegd, liefst door beide partijen ondertekend.  
Het is per slot van rekening een overeenkomst. (Zie par. 4.3.)
- 95% Van de respondenten accepteerde de bevindingen uit het voorzorgbezoek en stemden in met de uitkomst.

### 5.1.2. Route 2: Vervangende Hond Kort, 55 respondenten.

#### **Stap 1: Schoolverandering (zie par. 3.1.2.)**

In 14 van de 62 gevallen werd de aanvraag voor een vervangende hond ingediend bij een andere school dan die van de vorige hond. Als redenen werden onder meer genoemd:

- ontevreden over de kwaliteit van de oude school – 8 maal;
- school gestopt of kon niet leveren – 3 maal;
- ik wilde een ras dat de oude school niet kon leveren;
- ik ben overgestapt naar de school waar mijn partner ook een hond heeft.

Het is opmerkelijk dat 13% van de personen die van school veranderden dit deed uit ontevredenheid over de oude school. Het zou een uiting kunnen zijn van latente onvrede, maar hiervan zien we niets terug in het aantal ingediende klachten (zie par. 4.2.).

Uit reacties op gestelde vragen kan men concluderen dat Scholen schoolveranderaars in het algemeen open tegemoet treden.

#### **Stap 2: Afronden traject Vervangende Hond Kort**

Deze komen overeen met de volgende stappen van Route 1:

- Voorzorgbezoek, inleiding;
- Voorzorgbezoek, mobiliteitstraining;
- opstellen medische indicatie (indien nodig);
- afronden mobiliteitstraining;
- resterende aandachtspunten voorzorgbezoek.

### 5.1.3. Route 3: Vervangende Hond Lang, 7 respondenten

Deze stappen komen grotendeels overeen met de stappen van route 1.

De uitzonderingen zijn de volgende:

- In de plaats van stap 2 van route 1 komt stap 1 van route 2; hiermee moet worden begonnen;
- Stap 1 van route 1 is voor deze groep de tweede stap en wordt hier vooral genoemd met het oog op de mobiliteitstraining als zodanig.

## 5.2. Van samenstelling van de combinatie tot en met de instructieperiode

### 5.2.1. Samenstelling van de combinatie (zie par. 3.4.1.3.)

Van de 81 respondenten hebben er 13 aangegeven dat er meer dan één hond aan hen is voorgesteld omdat er bij de kennismaking met de als eerste voorgestelde hond twijfel bestond of er een goede combinatie zou ontstaan. Dit was dus in ongeveer 15% van de gevallen. We zijn benieuwd of dit beeld door de scholen wordt herkend.

De kennismaking vond 43 van de 81 keer bij de respondent thuis plaats, 23 keer op school. In de overige gevallen koos men om uiteenlopende redenen voor een andere plaats.

Alle respondenten van de groep Eerste hond en de groep Vervangende Hond Lang hebben de kennismakingsprocedure als voldoende beoordeeld.

Van de groep Vervangende Hond Kort waren 5 van de 55 respondenten niet helemaal tevreden, nog geen 10%.

Toch komen we in reacties op open vragen wel bezwaren tegen. De boodschap die we daarin lezen is, dat er bij de cliënten behoefte bestaat aan een gelegenheid om niet alleen het loopgedrag van de hond te ervaren, maar ook te ervaren hoe hij of zij zich in de huiselijke omgeving gedraagt en hoe hij of zij reageert op fysiek contact met de beoogde baas. Het zal wellicht de slaagkans van de combinatie niet verhogen, maar wel de herinnering aan de eerste ontmoeting versterken en een positieve invloed kunnen hebben op het latere weerzien.

### 5.2.2. Gelegenheid om aan elkaar te wennen (zie par. 3.4.2.1.)

Het is niet standaard dat de hond voorafgaande aan de instructieperiode bij de nieuwe baas thuis wordt gebracht opdat beiden de gelegenheid krijgen een beetje aan elkaar te wennen. Wanneer het eerste deel van de instructie intern op school plaatsvindt, geschiedt de gewenning vanzelf in die eerste periode. Als de instructie helemaal thuis plaatsvindt (volgens de uitkomsten van de enquête in 65 van de 81 gevallen), kwam de hond in iets meer dan de helft van de gevallen op de eerste instructiedag met de instructeur mee. In de overige gevallen kregen baas en hond voorafgaande aan de instructie enige gelegenheid aan elkaar te wennen zonder meteen aan het werk te moeten.

Omdat de respondenten niet te herleiden zijn naar bepaalde scholen, kunnen we niet met zekerheid vaststellen of het al dan niet voorzien in een gewenningsgelegenheid gedurende één of meer dagen samenhangt met de door een school gehanteerde vaste gedragslijn, maar we vermoeden dat dit wel het geval is.

We hebben wel naar de omvang van de wenperiode gevraagd, maar de vraag of men aan zo'n periode hecht hebben we niet gesteld. In een antwoord op een open vraag wijst iemand erop dat een stukje gewenning voor de start van de instructie de effectiviteit zou kunnen verhogen. Dit lijkt ons een argument dat bij de beoordeling van de situatie meegenomen zou moeten worden.

We zouden ons kunnen voorstellen dat scholen onderscheid maken tussen cliënten die voor het eerst met een geleidehond aan het werk gaan en cliënten die al ervaring hebben met het werken met een geleidehond, maar ook dat zou misschien nog een te algemeen onderscheid zijn.

We zijn benieuwd welke keuzes scholen op dit gebied maken en of ze deze ook in hun informatiemateriaal bekendmaken.

### 5.2.3. Deskundigheidsbevordering (zie par. 3.4.1.5.)

Volgens de gegeven antwoorden hebben de scholen er goed in voorzien dat men met vragen over het gedrag van de hond of over verzorgingsaspecten bij de school terecht kan. Enkele klanten hebben zich niettemin minder prettig bejegend gevoeld toen ze met hun probleem bij de school aanklopten. Nam men hun verhaal wel serieus, had men er wel tijd voor? Een open oor is daarbij wel eens gemist.

Waar het gaat om het actieve aanbod door de scholen van lesmateriaal, leert de enquête dat 56 van de 81 respondenten tekstmateriaal is aangeboden. Van hen vond bijna 10% de leesvorm niet bruikbaar. 16 Respondenten gaven aan dat ze (ook) mondeling informatie hebben ontvangen.

In 47 van de 80 gevallen is de theoretische kennis niet nadrukkelijk getoetst, dus bij bijna 60% van de respondenten. Bij de groep Eerste Hond werd de helft niet eens gehaald (9 van de 19 respondenten).

Uit de reacties op de vraag hoe de toetsing heeft plaatsgevonden, leiden we af dat in ongeveer een derde van de gevallen de toetsing mondeling tijdens de training plaatsvindt en in twee derde van de gevallen met behulp van digitale tekstverwerking, online of offline. Waar e-learning wordt aangeboden, is volgens ons sprake van een wenselijke professionele aanpak.

Naar onze mening is mondelinge toetsing tijdens de training echt te mager.

Hoewel de scholen erin voorzien dat men met vragen bij de school terecht kan, zouden we graag zien dat er in het belang van zowel de hond als de baas structureel zorg werd besteed aan deskundigheidsbevordering, inclusief meting van het kennisniveau aan het eind van de instructieperiode. We vinden het erg belangrijk dat degene die met de geleidehond werkt kennis heeft op het gebied van hondengedrag en van manieren om bepaald gedrag aan of af te leren en op het gebied van aspecten die met het welzijn van de hond te maken hebben. Voordat de hond in huis komt zou daar al aandacht aan moeten worden besteed. Te overwegen valt dat de scholen of meerdere partijen hier een gezamenlijke activiteit van maken.

#### 5.2.4. Duur van de instructie (zie par. 3.4.2.2.)

Met flinke slagen om de arm (zie par. 3.4.2.2.) denken we dat het volgende overzicht een aardige indicatie geeft omtrent de variëteit in de duur van de praktische instructie.

#### **Overzicht duur van de instructie**

Hieronder is aangegeven hoeveel respondenten een bepaald aantal dagen hebben gemeld als tijdsbeslag voor de instructie.

Waar duidelijk was dat het tijdsbeslag op een dag 4 uur of minder was (vaak aangeduid met dagdeel), wordt aangegeven hoe vaak dit bij een bepaald aantal gold.

Voorbeeld:

Aantal dagen 10 maal, waarvan 6 maal kort. In 6 gevallen is dan gemeld dat het om korte dagen ofwel dagdelen ging.

Het aantal respondenten dat deze open vraag heeft ingevuld is 69.

Samenvatting:

- 2 dagen – 1 maal
- 3 dagen – 2 maal
- 4 dagen – 2 maal
- 5 dagen – 25 maal, waarvan 10 maal kort
- 6 dagen – 5 maal, waarvan 3 maal kort
- 7 dagen – 5 maal, waarvan 2 maal kort
- 8 dagen – 4 maal
- 9 dagen – 2 maal
- 10 dagen – 13 maal, waarvan 4 maal kort
- 11 dagen – 1 maal
- 12 dagen – 4 maal, waarvan 1 maal kort
- 13 dagen – 1 maal, waarvan 1 maal kort



15 dagen – 3 maal

20 dagen – 1 maal

Totaal aantal dagdelen in plaats van dagen: 21

We nemen aan dat elke school haar eigen instructieprocedure heeft vastgesteld. We zouden graag een keer met de scholen willen praten over de mogelijkheden die scholen hebben voor maatwerk als de persoonlijke omstandigheden daarom vragen.

### 5.2.5. Inhoud instructie, beoordeling instructie, verbeterpunten (zie par. 3.4.)

In par. 3.4. hebben we laten zien welke werksituaties tijdens de instructieperiode met de nieuwe hond zijn geoefend. Verreweg de meeste aandacht blijkt besteed te zijn aan vaak gebruikte routes (uitlaten, werk), winkelbezoek en openbaar vervoer, respectievelijk 74, 63 en 58 maal genoemd. Op grote afstand volgt los laten lopen en appèloefeningen – 8 keer genoemd. Andere situaties bleven nog onder dit aantal.

We waren ook benieuwd naar de aandacht die tijdens de instructieperiode is besteed aan aspecten die met verzorging van de hond te maken hebben.

In dit onderdeel werd de eerdergenoemde lage score van het laten loslopen van de hond aangevuld met een hoge score (67 keer genoemd). Voorts werden het leren herkennen van gezondheidsproblemen, de vachtverzorging en het verzorgen van de nagels relatief vaak vermeld (30, 22 resp. 16 maal).

Op de vraag of men de instructie voldoende vond, heeft 87% van de respondenten positief geantwoord. De respondenten die minder tevreden waren, behoorden verhoudingsgewijs iets vaker dan de andere respondenten tot de groep Vervangende Hond Kort.

Als verbeterpunten zijn onder meer genoemd:

- maak de dag niet te lang, drie uur intensief werken is soms voldoende voor mens en hond;
- theorielessen graag overdag;
- te lopen route vooraf duidelijk plannen, niet op de bonnefooi;
- beginnen met uitlaatroutes;
- meer tijd inplannen bij cliënt met extra beperking (doofblindheid, rolstoel);
- laat hond en baas vooraf iets langer aan elkaar wennen; zeker bij een tweede of latere geleidehond;
- tips om de gezondheid te leren checken, teken te verwijderen en hond op te tillen;
- aandacht voor het tuig (welk is het minst belastend?);

- doe de instructie niet als de hond oog- en oorontsteking heeft;
- laat de mondeling gegeven informatie volgen door tekst;
- elke instructiedag oefenen met loslopen en vóór komen;
- oplossingen van moeilijke punten bespreken met de klant en niet daar zelf als instructeur al iets voor bedenken;
- meer toespitsen op de persoonlijke omstandigheden.

Deze en de andere in par. 3.4 vermelde suggesties zullen voor een deel zijn ingegeven door incidentele ervaringen. Niettemin lijkt het ons goed er serieus naar te kijken.

## 5.3. Na de instructieperiode

### 5.3.1. Proefwandeling maken en Nieuwe route verkennen (zie par. 3.3.2. en 3.5.1.)

In het kader van het voorzorgbezoek wordt meestal een proefwandeling gemaakt; volgens de uitkomsten van deze enquête was dit bij 67 van de 82 respondenten het geval. Voor 61 van die 67 was dit een bekende route.

In 32 gevallen werd met een hond gelopen en in 29 gevallen met een dogsim.

3 Respondenten meldden dat zij zonder hond of dogsim de proefwandeling hebben gemaakt en 3 respondenten wisten het niet meer.

Van degenen die met de dogsim hebben gelopen gaf 55% aan het een handig hulpmiddel te vinden, 21% vond dat juist niet en 24% had er geen uitgesproken mening over.

Het gebruik van de dogsim op wielen oogstte meer positieve reacties dan die zonder wielen (65 tegenover 33%).

Het gebruik van de dogsim speelt ook een rol bij de verkenning van nieuwe routes na de aflevering van de hond. Dit onderwerp behandelen we daarom ook in deze paragraaf.

Van de 79 respondenten hebben er 47 behoefte gehad aan het verkennen van een nieuwe route. Volgens het covenant is de revalidatie-instelling de aangewezen voorziening voor hulp daarbij als men er niet privé hulp bij kan krijgen. Niettemin blijkt uit de enquête dat men zich 17 keer tot de school heeft gewend en dat de school bijna in alle gevallen de gewenste hulp heeft geboden. De revalidatie-instelling is 9 maal met succes benaderd, waarvan eenmaal via de school.

Over het aanleren van nieuwe routes met de mobiliteitstrainer van een instelling is in het convenant afgesproken dat deze zal trainen met de dogsim. Pas als de route bekend is mag er één keer afsluitend met de hond gelopen worden.

Van de 47 respondenten die een nieuwe route wilden verkennen, vonden er 8 het wel prettig om eerst met de dogsim te lopen; van 8 andere respondenten zou het niet hoeven. 10 Respondenten zouden het liefst met de hond lopen.

9 Respondenten geven aan dat ze niet met de dogsim hebben gewerkt.

Van de overige 12 respondenten halen we van 5 respondenten de volgende opmerkingen over het gebruik van de dogsim aan:

- De Dogsim is niet vergelijkbaar met een hond. Ik zou het verplichte gebruik ervan graag geschrappt zien.
- Altijd eerst met de dogsim lopen, zelfs na de afronding van de instructie. De kennis en expertise is naar mijn mening vaak te ondermaats bij revalidatie-instellingen als het gaat over routes lopen met een geleidehond.
- Ik heb bij deze aflevering niet met de dogsim hoeven lopen. Bij de vorige hond moest dit wel, omdat de zorgverzekeraar een rapport van de revalidatie-instelling wilde hebben.
- Trainen met je nieuwe hond is volgens mij het best. Je krijgt vertrouwen in je hond en jezelf.
- Juist omdat er met de dogsim of met de stok wordt geoefend, maak ik nooit gebruik van een revalidatie-instelling, maar los ik dit privé of met de hondenschool op. Ik oefen een route altijd meteen met de hond.

Uit vorenstaande kan de conclusie worden getrokken dat de gebruikers nogal wisselend over het lopen met de dogsim denken. Ook kunnen we vaststellen dat er reden is om het convenant nog eens te bezien waar het gaat om de afspraken over taakverdeling tussen school en revalidatie-instelling.

### 5.3.2. Aanvullende instructie, nader advies (zie par. 3.5.3.)

29 Van de 79 respondenten hebben na aflevering van de hond op enig moment de behoefte aan aanvullende instructie in het werken met de hond gehad en hebben dit ook aan de school laten weten. In alle gevallen heeft de school in deze behoefte voorzien.

5 Respondenten van de groep Vervangende Hond Kort hebben aangegeven dat ze wel behoefte aan aanvullende instructie hebben gehad, maar dat ze dit niet aan de school hebben gemeld. De genoemde redenen varieerden van 'het is misschien nog te vroeg om er de school mee lastig te vallen' tot 'Ik heb het gevoel niet serieus te worden genomen'.

Van de 29 respondenten die hun oordeel geven over de reactie van de school, zijn er 25 tevreden over de geboden hulp; 2 wachten nog op hulp.

Eén van de overige 2 respondenten merkt op dat hij of zij goed is geholpen, maar dat hij of zij het door de slechte bereikbaarheid van de school lastig vindt om hulp te vragen. De ander had de pech dat tijdens de instructie bleek dat baas en hond geen goede combinatie vormden.

In totaal hadden 34 personen behoefte aan aanvullende instructie, maar 5 hebben dat niet gemeld omdat er iets in hun contact met de school was dat hen ervan weerhield.

36 Van de 79 respondenten hebben na aflevering van de hond behoefte aan nader advies over de verzorging van en/of de omgang met de hond gehad.

De school is 31 keer geraadpleegd; 6 maal is een beroep op andere geleidehondgebruikers gedaan; één respondent heeft een reguliere hondencursus gevolgd.

Mede op basis van de antwoorden op de open vraag maken we uit de reacties op dat er op dit punt geen problemen bestaan.

### 5.3.3. De relatie tussen hond en baas (zie par. 3.6.)

Hond en baas moeten elkaar al doende leren kennen en op elkaar durven vertrouwen. Hoeveel tijd het kost om een goed team te worden, hangt van meerdere factoren af.

Aan de respondenten van de enquête hebben we gevraagd of zij een oordeel wilden geven over de mate van vertrouwdheid met de hond op het moment dat ze de vragenlijst invulden.

Samengevat heeft dit het volgende resultaat opgeleverd:

Van de respondenten die minder dan 7 maanden met hun hond werkten, 30 in getal, voelden er 20 zich goed vertrouwd met hun hond; dat is bijna 67%.

Van de respondenten die 7 maanden of langer met hun hond werkten, 48 in getal, voelden er 38 zich goed vertrouwd met hun hond; dat is bijna 80%.

Dit verschil zal niemand verbazen.

Wat ons opviel is, dat van de 15 respondenten die minder dan 3 maanden met hun hond werkten en zich goed vertrouwd voelden met hun hond, er 4 waren uit de groep Eerste Hond en 5 uit de groep Vervangende Hond Lang.

#### 5.3.4. Nazorgbezoek (zie par. 3.7.)

78 Respondenten hebben de vragen over het nazorgbezoek beantwoord. Op het moment van het invullen van de vragenlijst hadden er 59 van hen inmiddels nazorgbezoek gehad, 19 (nog) niet.

In circa 80% van de gevallen zijn de bevindingen vastgelegd en besproken. In één geval zijn ze vastgelegd, maar niet besproken. In de overige gevallen zijn ze wel besproken, maar niet vastgelegd.

In de gevallen dat er een verslag is gemaakt, heeft slechts een kleine 40% een exemplaar van het verslag ook ontvangen. Op één uitzondering na was dit in een bruikbare leesvorm.

Naar aanleiding van deze uitkomsten willen we graag een paar opmerkingen maken en die met de scholen en instellingen bespreken.

Een jaarlijks fysiek contactmoment van school met de hond-baascombinatie achten wij in het belang van zowel de hond als de baas. De instructeur kan dan beoordelen hoe het team loopt, niet alleen met het oog op veiligheid, maar ook met het oog op fysieke en/of psychische belasting van hond en baas.

Het bezoek zal moeten worden gebruikt voor het doornemen van eerder gemaakte afspraken en door aan het eind van het bezoek de bevindingen vast te leggen, eventueel aangevuld met afspraken. Deze bevindingen en eventueel afspraken zijn bij voorkeur in overleg vastgesteld en schriftelijk vastgelegd. Dit verslag dient aan de gebruiker te worden overhandigd of toegezonden, zodat hij of zij daar op kan terugvallen.

Er zijn scholen die gebruikmaken van een formulier of lijst aan de hand waarvan bij elk nazorgbezoek relevante punten van aandacht worden doorgenomen, zoals het opvolgen van commando's, het initiatief nemen in onverwachte situaties en het gedrag in het sociale verkeer. Naar ons oordeel geeft dit houvast en structuur. Het zou goed zijn als de gebruiker zich op de invulling ervan kon voorbereiden door het formulier of de lijst vooraf zelf te kunnen doornemen.

Het bezoek is voorts een goede gelegenheid voor de cliënt om informatie of advies in te winnen.

## 5.4. Algemener onderwerpen

### 5.4.1. Informatiefolder (zie par. 4.1.)

Van de 23 respondenten die met hun eerste hond aan het werk gingen, hebben er 11 de folder gelezen. Eén persoon vond hem matig, 5 vonden hem voldoende en opnieuw 5 vonden hem goed.

Slechts 15 van de 55 respondenten die voor hun vervangende hond de korte route konden volgen, hebben de informatiefolder gelezen. Van hen vonden 6 de inhoud voldoende; 9 vonden haar goed.

Van de 8 respondenten die voor de vervangende hond de lange route moesten volgen, is in 3 gevallen de informatiefolder gelezen. Hun oordeel over de folder was unaniem 'goed'.

Aan de informatiewaarde van de folder kan nog wat worden verbeterd, maar het is vooral de mate waarin de folder wordt gelezen die aandacht behoeft. In het bijzonder bevat de folder voor de aanvragers van de eerste hond belangrijke informatie.

Zowel de scholen en de revalidatie-instellingen als de Oogvereniging (Ooglijn) kunnen een bijdrage leveren aan de gerichte verspreiding van de folder, in het bijzonder op het moment waarop een cliënt of een informatiezoeker belangstelling voor de mogelijkheden van een geleidehond blijkt te hebben.

### 5.4.2. Problemen en klachten (zie par. 4.2.)

Problemen met (een medewerker van) de revalidatie-instelling en problemen met (een medewerker van) de school kunnen zonder een beroep op de formele klachtprocedure aan de orde worden gesteld. 13 Respondenten hebben gemeld dat ze alleen bij de school een probleem hebben aangekaart. 5 Respondenten hebben dit enkel bij de revalidatie-instelling gedaan. 2 Respondenten hebben zich met een probleem zowel tot de school als tot de revalidatie-instelling gewend.

60 Van de 78 respondenten hebben aangegeven geen informele probleemmelding te hebben gedaan.

Wat de formele klachtprocedure betreft levert de enquête de volgende gegevens op.

4 Respondenten hebben aangegeven een formele klacht ingediend te hebben bij de school.

Eén heeft dat bij de revalidatie-instelling gedaan.

Over de wijze waarop gemelde problemen en klachten zijn afgehandeld, hebben we geen expliciete vraag gesteld. In enkele gevallen is daar in het antwoord op open vragen wel iets over gezegd. Met erkenning van negatieve uitzonderingen, durven we voorzichtig te concluderen dat uit de beantwoording van de enquête de indruk is ontstaan dat een ingediende klacht – formeel of informeel – in het algemeen serieus is opgepakt.

In 29 van de 78 gevallen meldt de cliënt door de school schriftelijk of mondeling op de formele klachtprocedure te zijn geweest.

In 11 gevallen is de respondent schriftelijk of mondeling door de revalidatie-instelling geïnformeerd over haar klachtprocedure.

Wat de informatievoorziening betreft op het gebied van deze procedures, is er echter nog veel te winnen. Behalve dat cliënten mondeling worden gewezen op het bestaan ervan, is het ook goed ervoor te zorgen dat ze over een leesbare vorm van bestaande reglementen (wellicht in samengevatte vorm) ter beschikking krijgen.

#### 5.4.3. Communicatie van de school resp. de revalidatie-instelling met de gebruiker (zie par. 4.3.)

In het traject van aanvraag tot levering van geleidehonden en in de daarop volgende nazorgondersteuning is een goede communicatie van de dienstverlener – de school c.q. de revalidatie-instelling – met de gebruiker van wezenlijk belang.

Voor een aantal sleutelmomenten in het proces is onderzocht hoe gebruikers de communicatie hebben ervaren. Hiertoe is aan de respondenten gevraagd op welke wijze zij kennis hebben kunnen nemen van de inhoud van de bijbehorende documenten. De belangrijkste zijn:

Verslag voorzorgbezoek, leerstof,  
bruikleencontract en verslag nazorgbezoek.

Uit de tabel Ervaren Communicatie (zie par. 4.3.) komt naar voren dat niet iedereen altijd wordt bereikt, hetzij doordat er geen verslag wordt toegestuurd of de gegeven mondelinge informatie summier is, hetzij doordat de gebruiker er in onvoldoende mate op wordt geattendeerd. Verder lijkt men gemakkelijker mondeling te communiceren dan schriftelijk. Als dat gebeurt in een vis-à-vis gesprek kan dat heel dienstig zijn. Als het zich beperkt tot een telefoontje of mondelinge kennisoverdracht tijdens de instructie met de hond, zoals blijkt uit

een enkel antwoord op een open vraag, dan lijkt ons dat nogal mager. Met name als het gaat om een verslag van een bezoek of een weergave van gemaakte afspraken, pleiten wij dan ook voor schriftelijke communicatie, eventueel als aanvulling op de mondelinge.

De leesvorm zou daarbij als een belemmering kunnen worden gezien. Onzes inziens mag anno 2024 echter worden verwacht dat zowel de dienstverleners als de gebruikers met e-mailoverweg kunnen. Natuurlijk zijn alle andere leesvormen prima, zolang dienstverlener en gebruiker het erover eens zijn.

## 5.5. Oogsten en zaaien

Wat heeft het onderzoek opgeleverd en wat hebben we eraan

Hoe ervaren gebruikers het proces van aanvraag tot levering van een geleidehond en de inrichting van de bijbehorende nazorg in de praktijk?

Dit is de centrale vraagstelling in dit rapport.

Als we deze vraag in twee woorden zouden moeten beantwoorden dan luidt het antwoord 'redelijk positief'. Maar de werkelijkheid is genuanceerder.

Een opvallend aspect, dat moeilijk in een cijfer is uit te drukken, is de grote betrokkenheid van gebruikers bij het wel en wee van hun hond. Een geleidehond is een levend wezen waarmee je een andere en veel sterkere band opbouwt dan met bijvoorbeeld een blindenstok of brailleleesregel.

De betrokkenheid van gebruikers blijkt uit de hoge respons van rond de 50% op een enquête van tussen de 50 en 70 vragen.

Die vele vragen maken het mogelijk om vrij gedetailleerd in te zoomen op het proces. Doet men dat, dan blijkt dat niet alles als 'redelijk positief' is te kwalificeren.

Er zijn uitschieters naar beneden en naar boven.

Uitschieters naar beneden zijn bijvoorbeeld

- de lange wachttijd tussen voorzorgbezoek en start van de schoolinstructie waardoor opfrislessen nodig zijn,
- te weinig aandacht voor het bevorderen van theoretische kennis over het gedrag en de verzorging van de hond en de toetsing daarvan,
- incidenteel te lange duur van instructielessen, waardoor het energieniveau en het opnamevermogen van hond en baas worden uitgeput,
- veel mondelinge en (te) weinig schriftelijke communicatie, waardoor de gebruiker aandachtspunten en gemaakte afspraken niet altijd kan terughalen.



Daar tegenover staan ook positieve ontwikkelingen zoals:

- Het opzetten van een curriculum voor mobiliteitstrainers om cliënten beter te kunnen voorbereiden op het werken met een geleidehond,
- Toevoegen van de dogsim aan het trainingsinstrumentarium,
- Inzetten van e-learning voor het overdragen van kennis en het toetsen daarvan,
- Effectievere inzet van scholen bij de zorgverzekeraars voor het vermijden van onnodige mobiliteitstraining bij het vervangen van een hond.

Een onderzoek als dit komt onvermijdelijk neer op het tellen van geplaatste Kruisjes. Toch is dat maar het halve verhaal. Minstens zo belangrijk is de manier waarop dingen beleef en gezegd worden.

In de vragenlijsten zijn flink wat open vragen opgenomen. De antwoorden daarop staan allemaal in de bijlagen. Juist via de antwoorden op open vragen hopen we de lezer zo goed mogelijk in contact te brengen met de beleving van de gebruiker.

Ter afsluiting van dit rapport wijzen wij op ontwikkelingen binnen de assistentiehondensector. De waardering voor assistentiehonden groeit en daarmee de vraag ernaar. Nationaal en internationaal wordt er gekeken naar professionalisering van de training en het inzetten van de hond op een wijze die rekening houdt met het welzijn van de hond.

Vanzelfsprekend speelt de gebruiker daarin een hoofdrol.

Met het tonen van een kleurrijk beeld van een scala van ervaringen en opvattingen van gebruikers willen we aan die ontwikkeling een bijdrage leveren.

L.F. Meijer  
R. van Vliet

## Bijlage 1. Het hart op de tong

Vraag eho188, vk188, vl188

**We geven u graag nog de gelegenheid voor het verstrekken van informatie die u bij de vorige vragen niet kon onderbrengen maar die u ons wel wilt meegeven.**

We hebben de volgende opmerkingen ontvangen:

### Eerste Hond

- Ik heb in de tijd dat ik op de wachtlijst stond de ervaring mogen hebben om voor 3 weken op een hond te mogen passen voor een pleeggezin dat met vakantie ging en geen oppasadres vond. Ik besepte dat dit nog geen afgetrainde hond was, maar het houden van een hond in huis werd hierdoor wel een positieve ervaring. Misschien een tip voor andere mensen op de wachtlijst, waardoor ze een ervaring krijgen wat een hond in huis kan betekenen, waardoor negatieve dingen van de hond (denk aan meer vuil, onkosten) misschien toch als angel wordt ervaren bij een eigen hond later.
- Ik ben heel dankbaar en blij met mijn hond. Ik heb mijn vrijheid terug en we zijn een super match. Ik heb altijd honden gehad en vond alleen met de stok lopen vreselijk en met mijn hond voel ik mij veilig.
- De financiële tegemoetkoming vanuit de zorgverzekering voor de verzorging en het onderhoud van de hond is niet meer in verhouding met de hoge inflatiekosten en de gestegen dierenartskosten en de kosten voor voer en medicijnen.
- Enquête-intro's zijn wel erg lang geformuleerde zinnen.
- Het was een goede enquête maar wel veel vragen; het kon wat subtieler.
- Te lange enquête.
- Bij de zorgverzekeraar is het verschil tussen diverse hulphonden niet altijd duidelijk. Ik ben dit jaar overgestapt van verzekering en moet nog uitleggen dat mijn geleidehond geen appèlhond is.

### Vervangende Hond Kort

- Goede communicatie tussen school en client is belangrijk; het gaat om vertrouwen krijgen in elkaar; de school moet de problemen van de cliënt met zijn hond serieus nemen; de school van mijn huidige hond doet niets;
- ik denk dat ik voor mijn volgende hond zal overstappen.
- Ik heb bij de school een informele melding ingediend; het probleem is opgelost, maar ik heb niet het idee dat de school ervan wilde leren.
- Het lijkt erop dat er bij de school de laatste tijd een en ander is veranderd; vroeger werd snel gereageerd op probleemmeldingen; nu

moet ik wachten totdat de school het in een nazorgbezoek kan meenemen.

- Aflevering is gebeurd maar ik en de school hebben besloten deze hond door omstandigheden te laten afkeuren voor het geleidewerk.
- De betrokkenheid van deze school bij de honden is uitstekend; als het nodig is, helpt de school je weer op weg; pluim voor het hele team!
- Mijn hond had aanvankelijk problemen met het wennen en de zindelijkheid; de school heeft fantastisch meegedacht en meegekeken; alle lof.
- Ik heb bij elkaar 2,5 jaar op de wachtlijst gestaan voor ik mijn huidige hond kreeg. Ik ben dat nog steeds aan het verwerken; het was mentaal een zwaar en zwart jaar in mijn leven.
- De herkenningstok die je van deze school bij de hond krijgt heeft een vaste maat; voor mij te kort; weinig maatwerk dus.
- Het blijkt dat honden op verschillende manieren signalen kunnen afgeven, variërend van subtiel tot overduidelijk; daar was ik niet op voorbereid toen ik mijn huidige hond kreeg.
- Ik ben over het algemeen erg tevreden over de school: training van honden is goed en communicatie is vlot en duidelijk. Honden doen hun werk goed en zijn prettig in de omgang. Maar ik vind wel, dat er beperkt aandacht is voor vernieuwing in training en je moet zelf heel goed weten welke punten je extra aandacht wilt geven. Bij mijn vijfde hond, weet ik van tevoren, wat ik wel en niet wil en daar wordt aandacht aan besteed tijdens de training, maar persoonlijk vind ik dat dit soort zaken standaard bij elke hond geregeld zouden moeten zijn (c.q.: mijn vijfde hond is meer een hond op maat, dan mijn 1ste). En tenslotte, vind ik het honden tuig, dat tegenwoordig door vrijwel alle scholen gebruikt wordt, slecht. En het zou leuk zijn, als de scholen gezamenlijk een soort "identiteitspas" zouden afgeven voor de hond. Een "Ik ben een geleidehond"-pasje o.i.d. waarop wat basisidentiteitszaken van de hond staan, plus de Nederlandse en internationale regelgeving die er is omtrent het toelaten van de hond in publieke gebouwen. Komt gelukkig niet heel vaak voor, maar af en toe zou zo'n pasje wel leuk zijn geweest.
- Ik heb nu de vierde hond van dezelfde school; ik ben erg tevreden over de school en de honden van de school.
- Ik ben heel tevreden over de honden van mijn huidige school; een dikke pluim voor het team!
- Ik ben uiterst tevreden over de school van mijn huidige hond.
- Ik moest drie maanden wachten op de vervangende hond; ik begrijp niet waarom ik ondertussen niet met de te vervangen hond mocht blijven werken.
- Ik vind dat er een hoog gehalte van het kngf verwerkt zit in de vragen; dat kan een stuk beter en objectiever!
- Ik ben zo gelukkig met mijn hond! Ik ben en blijf een vrij mens.

- Graag wil ik aangeven dat ik de persoonlijke aanpak bij de training als heel erg prettig en leerzaam heb ervaren.
- Ik vind het vreemd dat wij de ziektekostenverzekering moeten afsluiten voor de hond die we in bruikleen hebben; de scholen en belangenorganisaties zouden zich sterk moeten maken voor indexering van de vergoedingen.
- Ik ben niet rechtstreeks voor het invullen van de enquête benaderd, waarschijnlijk omdat ik de hond wegens slecht functioneren door de school heb laten terugnemen; de school heeft niets meer van zich laten horen. Van deze school hoef ik trouwens geen hond meer.
- Ik miste de keuzemogelijkheid om aan te geven of er al een nieuwe hond is! Ik wacht op mijn derde geleidehond! Sta al meer dan 2 jaar op de wachtlijst. Mijn huidige hond is in juni met pensioen gegaan!
- Wat ik persoonlijk erg vervelend vind is dat ik voor elke vervangende hond weer naar de oogarts moet voor een medische verklaring.
- Ik denk dat de maandelijkse vergoeding van de verzekering wel eens aangepast mag worden aan de hoger wordende kosten.
- Succes met de verwerking! Ik ben benieuwd naar de uitkomsten.

#### Vervangende Hond Lang

- Bij de instructie lag de nadruk wel erg op het uitlaten. Ik snap niet dat de aangelijnde hond wordt geleerd zijn behoeften naast de stoep te doen in plaats van (ook) in het groen.
- Er moet meer aandacht worden besteed aan het omgaan met de situatie dat je met je hond ergens geweigerd wordt.
- Een langdurige geleidehondgebruiker moet vrijgesteld worden van medische keuring en mobiliteitstraining. Op de vergoeding voor onderhoudskosten moet niet het eigen risico worden toegepast.

## Bijlage 2. Appendix, Tabellen behorend bij het rapport

### 1. Toelichting op deze appendix

Deze appendix bevat de vragen en gegeven antwoorden van de enquête naar de gebruikers ervaringen met het aanvraag- en leveringsproces geleidehonden.

Ze zijn primair gerangschikt op stap en substap van het leveringsproces en sluiten daarmee aan op het convenant over de levering van geleidehonden dat in 2022 tussen scholen, revalidatie-instellingen en de Oogvereniging is gesloten.

Enkele onderdelen van de enquête met een meer generiek karakter zijn ondergebracht in het hoofdstuk Algemener onderwerpen.

In deze appendix zijn de resultaten van de enquête weergegeven in antwoordtabellen per vraag, per optie en per vragenlijst, als volgt:

1. Boven de tabel staat het nummer van de vraag. Komt de vraag voor in meerdere vragenlijsten – en dat is vaak het geval – dan wordt elke lijst genoemd met daarachter het nummer op die lijst. De aanduiding eho4, vk72, vl121 beteken dat de vraag op de lijst Eerste Hond nummer 4 heeft, op de lijst Vervangende Hond Kort nummer 72, en op de lijst Vervangende Hond Lang het nummer 122.  
Komt een vraag in een van de lijsten niet voor, dan staat er geen nummer achter de lijstaanduiding.
2. Op de volgende regel(s) staat de te beantwoorden vraag.
3. Daarna volgt een tabel met 4 kolommen:  
kolom 1: antwoord opties;  
kolom 2, 3 en 4: het aantal malen dat die optie is aangekruist op de lijst Eerste Hond, Vervangende Hond Kort, Vervangende Hond lang. Ontbreekt een vraag op een lijst dan wordt die kolom leeg gelaten  
Op de onderste regel zijn de kolomtotalen ingevuld.

4. Bij een vraag kon maximaal één optie worden bestemd voor open antwoorden (vrije tekst invoer). Bij vragen waar die optie is toegepast staan de ontvangen reacties, al dan niet samengevat, direct onder de tabel vermeld. Waar er geen andere opties zijn dan het invoerveld voor het antwoord op de open vraag, staan de reacties rechtstreeks onder de vraag, zonder tabelstructuur.  
Om de reacties goed te kunnen interpreteren staat achter elke reactie uit welke groep ze komt en door hoeveel respondenten uit die groep ze is gegeven. De aanduiding '- eho2 vk3 vl1' betekent: tweemaal Eerste Hond, driemaal Vervangende Hond Kort en eenmaal Vervangende Hond Lang.  
Wordt een groep niet genoemd dan is er vanuit die groep niet gereageerd.

Voor het interpreteren van de getallen is het volgende van belang.

Bij elke vraag moest de respondent ten minste één optie aankruisen. Veel respondenten hebben dat ook gedaan. Om het verder invullen niet te blokkeren bestond toch de mogelijkheid om een vraag onbeantwoord te laten. Daardoor kan het aantal gegeven antwoorden lager zijn dan het aantal respondenten in de desbetreffende groep.

Er waren ook vragen waarbij een respondent meerdere opties mocht aankruisen. In dat geval kan het aantal gegeven antwoorden hoger zijn dan het aantal respondenten in de groep.

Bij het rapporteren zullen we de getallen steeds relateren aan het aantal ontvangen antwoorden op de vraag. Ze kunnen dus afwijken van de omvang van de respondentgroep.

## 2. Leeftijd van de respondenten, periode van aflevering hond

Vraag eho71, vk120, vl187

### In welke leeftijdsgroep valt u?

Antwoord	eho	vk	vl
Jonger dan 30 jaar	5	2	0
30 tot 50 jaar	2	15	1
50 tot 70 jaar	12	29	4
Ouder dan 70 jaar	0	6	1
	19	52	6

Vraag eho1, vk1, vl1

### In welke periode is uw hond geleverd?

Antwoord	eho	vk	vl
Juli – december 2022	10	25	1
Januari – juni 2023	3	10	1
Juli 2023 – januari 2024	10	20	6
	23	55	8

### 3. proces gerelateerde bevindingen

#### 3.1 Start van het aanvraagproces

Vraag eho, vk123, vl123

**Heeft de school een verzoek om instemming met een verkort traject bij de zorgverzekeraar ingediend?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja		55	1
Nee		0	6
		55	6

Vraag eho, vk, vl124

**Ingeval geen verkort traject is aangevraagd, wat was hiervoor de reden?**

Antwoord	eho	vk	vl
Er werd een nieuwe medische indicatie nodig geacht wegens veranderde persoonlijke omstandigheden			0
Mijn vorige hond kwam van een andere school			3
Er was te veel tijd verstreken sinds mijn werk met mijn vorige hond			2
Ik weet het niet meer			1
			6



Vraag eho, vk74, vl125

**Kwam uw vorige hond van een andere school? Zo ja, waarom bent u van school veranderd?**

Nee, ik ben niet van school veranderd		44	4
Ja, ik ben van school veranderd, omdat:		11	3
		55	7

Open antwoorden:

- Ik was niet tevreden over de oude school. - vk6 vl2
- De oude school was gestopt of kon niet leveren. - vk3
- Ik ben overgestapt naar de school waar mijn partner ook een hond heeft. - vk1
- Na lange tijd zonder hond gewoon een school gezocht. - vk1
- Ik wilde van hondenras veranderen; daarvoor moest ik naar een andere school. - vl1
- Mijn verstandhouding met de school was niet goed meer. - vl1

Vraag eho, vk75, vl126

**Hebt u ermee ingestemd dat de nieuwe school contact legde met de oude school?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja		6	2
Nee		5	1
		11	3

Vraag eho, vk76, vl127

**Ingeval u er niet mee instemde, wat was hierop de reactie van de nieuwe school?**

Open antwoorden:

- Dit is niet aan mij gevraagd. - vk2
- De oude school bestaat niet meer. - vk1
- Het is informeel uitgewisseld. - vk1

## 3.2 Mobiliteitstraining, geleidehond als mobiliteitsvoorziening

Vraag eho6, vk, vl128

**Hebt u zowel de revalidatie-instelling als de school schriftelijk toestemming gegeven voor onderlinge uitwisseling van persoonsgegevens?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	11		4
Nee	3		1
Ik weet het niet meer	9		2
	23		7

Vraag eho7, vk, vl

**Wie heeft de geleidehond als mogelijkheid voorgesteld?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ik heb zelf de mogelijkheid aangedragen	17		
De revalidatie-instelling kwam met de suggestie	6		
	23		

Vraag eho8, vk, vl

**Wist u voordat u de aanvraag voor een geleidehond startte wat er komt kijken bij het verzorgen van een hond?**

Antwoord	eho	vk	vl
Nee	1		
Nauwelijks	3		
Ja, door mijn ervaring met hond in ouderlijk of eigen gezin	12		
Ja, door mijn ervaring met honden bij anderen	7		
	23		

Vraag eho9, vk, vl

**Wist u wat er komt kijken bij het werken met een geleidehond?**

Antwoord	eho	vk	vl
Nee	1		
Nauwelijks	8		
Ja, door mijn ervaring met hond in ouderlijk of eigen gezin	4		
Ja, door mijn ervaring met honden bij anderen	7		
Ja, anders namelijk:	3		
	23		

Open antwoorden:

- Door goede kennis die hulphond heeft. - eho1
- Via voorlichting bij Loo Erf en kennismaking bij school. - eho1
- ik heb anderen zien lopen met een hond, maar je weet pas echt wat het is als je er zelf mee werkt. - eho1

Vraag eho10, vk, vl129

**Bent u betrokken geweest bij het opstellen van het behandelplan?**

Antwoord	eho	vk	vl
Nee	1		1
Nauwelijks	1		0
Ja, naar tevredenheid	16		4
Ik weet het niet meer	5		2
	23		7

Vraag eho11, vk, vl130

**Hebt u het (concept-)behandelplan ter lezing ontvangen?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja, in een voor mij bruikbare leesvorm	13		4
Ja, maar niet in een voor mij bruikbare leesvorm	1		0
Nee, maar ik ben wel mondeling goed geïnformeerd	4		2
Nee, ik heb het document niet gekregen en weet ook niet goed wat erin stond	1		1
Ik weet het niet meer	4		0
	23		7

Vraag eho12, vk, vl

**Wat heeft meegewogen bij uw keuze voor een school? (Meerdere antwoorden mogelijk)**

Antwoord	eho	vk	vl
Naar verwachting de kortste wachttijd	3		
Prettigst kennismakingscontact	7		
Informatiemateriaal van de school	3		
Informatie van de revalidatie-instelling	2		
Positieve verhalen van geleidehondgebruikers	7		
Het ras of soort hond dat de school kon leveren	4		
Ik wilde een school met een interne opleiding	2		
Anders, namelijk:	7		
	35		

Open antwoorden:

- Buurvrouw is puppypleeggezin voor een school. - eho1
- Keus na kennismaking bij meerdere scholen. - eho1
- Advies revalidatie-instelling. - eho1
- Training gebaseerd op belonen spreekt mij aan. - eho1
- School die wilde werken met het ras van onze keuze en de in ons gezin gesocialiseerde hond. - eho1
- Kleinschalige school meer gericht op kwaliteit dan op kwantiteit. - eho1

Vraag eho13, vk, vl131

**Heeft de revalidatie-instelling de voorgenomen medische indicatie over mobiliteitsvoorzieningen aan de zorgverzekeraar met u besproken?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	21		6
Nee	2		1
	23		7

Vraag eho14, vk, vl 132

**Was u het eens met de medische indicatie?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	19		4
Niet helemaal, maar ik heb het zo gelaten	2		0
Niet helemaal; de indicatie is op mijn verzoek bijgesteld	1		0
Nee; ik heb het besproken maar de instelling heeft de indicatie niet bijgesteld	0		0
Ik herinner me de medische indicatie niet	1		3
	23		7

Vraag eho15, vk, vl

**Bij verblijf op het Loo-Erf. Is tijdens uw training op het Loo Erf al een aanvraag voor een geleidehond ingediend bij een school?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	3		
Nee; het Loo Erf was niet bij mijn aanvraag betrokken	20		
	23		

Vraag eho16, vk, vl

**Hoe is de overdracht naar de regionale mobiliteitstrainer verlopen?**

Antwoord	eho	vk	vl
De overdracht is mij duidelijk uitgelegd en was afgerond voor het voorzorgbezoek	2		
Pas tijdens het voorzorgbezoek had ik voor het eerst contact met de regionale mobiliteitstrainer	1		
	3		

### 3.3 Het voorzorgbezoek

Vraag eho17, vk, vl133

**Bent u vooraf door de school of de revalidatie-instelling geïnformeerd over wat u van het voorzorgbezoek mocht verwachten?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja, door de school	11		2
Ja, Door de revalidatie-instelling	2		1
Ja, door beide	8		3
Door geen van beide	2		1
	23		7

Vraag eho18, vk, vl134

**Was de mobiliteitstrainer aanwezig bij het voorzorgbezoek?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	17		3
Nee	6		4
	23		7

Vraag eho18, vk, vl134

**Ingeval tijdens het voorzorgbezoek de mobiliteitstrainer aanwezig was, hoe heeft u dit ervaren?**

Antwoord	eho	vk	vl
Positief	11		3
Negatief	1		0
Neutraal	5		0
Niet van toepassing	6		4
	23		7

Vraag eho19, vk, vl135

**Kunt u toelichten waarom u het als positief/negatief hebt ervaren dat de mobiliteitstrainer aanwezig was bij het voorzorgbezoek?**

Open antwoorden:

- De mobiliteitstrainer gaf duidelijke uitleg zodat je wist waar je aan toe was. - eho2
- Duidelijke afspraken met alle partijen. - eho1
- De trainer kon vragen van de school verduidelijken. - eho1
- Doordat de mobiliteitstrainer mij al kende kon zij de aanvraag extra onderbouwen. - eho2
- De mobiliteitstrainer ondersteunde bij het inschatten van de toekomstige leefomgeving van de hond en het werkaanbod. - eho1
- openheid van zaken. ondersteunend, het is altijd spannend. - vl1
- Instelling en school bleken het niet eens over de trainingsaanpak tot nu toe. Delen moesten worden overgedaan, wat zorgde voor verwarring en vertraging. - eho1
- 

Vraag eho20, vk77, vl136

**Hebt u tijdens het voorzorgbezoek het gevoel gehad dat de informatie die men wilde krijgen relevant was voor een goede beoordeling van de situatie waarin de hond terecht zou komen?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	19	48	6
Niet helemaal, namelijk:	1	7	1
	20	55	7

Open antwoorden:

- Ik heb in de tijd dat ik op de wachtlijst stond 3 weken mogen optreden als pleeggezin voor een puppy in opleiding. Dat werd een positieve ervaring waarvan ik veel heb geleerd. - eho1 vl1
- Ik ben heel blij met mijn hond. Ik heb mijn vrijheid terug. Lopen alleen met de stok vond ik vreselijk. - vl1
- Ik vind de financiële tegemoetkoming voor het hebben van een geleidehond veruit onvoldoende. - vl1
- Mijn zorgverzekeraar was niet goed op de hoogte van de afspraak over vergoeding van een geleidehond. - eho1
- Geen voorzorgbezoek gehad. - vk3
- Mijn omstandigheden waren toch al bekend! - vk1
- Bij het nalezen van het verslag bleek veel niet goed te zijn genoteerd, waardoor het uiteindelijke aanbod niet matchte. - vk1
- De vragen waren te weinig toegespitst op de persoonlijke omstandigheden. - eho1 vk1

- Het voorzorgbezoek bestond vooral uit het invullen van een vragenlijst. - vk1

Vraag eho21, vk78, vl137

**Is tijdens het voorzorgbezoek met u een proefwandeling gemaakt?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	19	42	6
Nee	1	13	1
	20	55	7

Vraag eho22, vk79, vl138

**Ingeval tijdens het voorzorgbezoek met u een proefwandeling is gemaakt, was de route u bekend?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	16	39	6
Nee	3	3	0
	19	42	6

Vraag eho23, vk80, vl139

**Ingeval met u een proefwandeling is gemaakt, welke situatie was hierbij op u van toepassing?**

Antwoord	eho	vk	vl
Proefwandeling met hond	5	23	4
Poefwandeling met dogsim op wielen	8	10	2
Proefwandeling met dogsim zonder wielen	4	5	0
Proefwandeling zonder hond, zonder dogsim	1	2	0
Ik weet het niet meer	1	2	0
	19	42	6



Vraag eho24, vk81 vl140

**Ingeval tijdens de proefwandeling gebruik is gemaakt van de dogsim, wat is uw mening over het werken met de dogsim?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ik vind het een handig hulpmiddel	8	6	2
Ik vind het geen handig hulpmiddel	3	3	0
Geen mening	1	6	0
	12	15	2

Vraag eho25, vk 82 vl141

**Op welke wijze zijn de bevindingen naar aanleiding van het voorzorgbezoek met u besproken?**

Antwoord	eho	vk	vl
Telefonisch	5	10	0
Tijdens het bezoek	13	34	7
Anders, namelijk:	2	11	0
	20	55	7

Open antwoorden:

- Niet besproken; ik kreeg pas bericht toen instructie werd gepland. - vk6
- Niet besproken, ik kreeg wel schriftelijk bericht. - vk3
- Geen voorzorgbezoek gehad. - vk1
- Toen ik niets hoorde ben ik zelf achter het verslag aan gegaan. - vk1
- Er is een verslag opgesteld en achteraf met mij besproken. - eho1
- Ik weet het niet meer. - eho1

Vraag eho26, vk, vl142

**Was de mobiliteitstrainer bij het bespreken van de bevindingen uit het voorzorgbezoek betrokken?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	12		2
Nee	7		2
Ik weet het niet meer	1		3
	20		7

Vraag eho27, vk83, vl143

**Hebt u van de school een verslag ter lezing gekregen van de uitkomsten van het voorzorgbezoek en de nabespreking daarvan, aangevuld met de vastlegging van de gemaakte afspraken?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja, in een voor mij bruikbare leesvorm	10	17	2
Ja, maar niet in een voor mij bruikbare leesvorm	0	0	0
Nee, maar ik ben wel mondeling goed geïnformeerd	9	27	5
Nee, ik heb het verslag niet gekregen en weet ook niet goed wat erin staat	0	11	0
	19	55	7

Vraag eho28, vk74, vl144

**Heeft u met de school gesproken over de bevindingen tijdens het voorzorgbezoek en zo ja, heeft dit tot wijziging van het verslag of de afspraken geleid?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ik had geen behoefte aan wijziging	17	53	7
Mijn verzoek om wijziging is deels gehonoreerd	2	1	0
Mijn verzoek om wijziging is niet gehonoreerd	0	1	0
	19	55	7

Vraag eho29, vk85, vl145

**Zijn naar aanleiding van het voorzorgbezoek afspraken gemaakt waaraan moest worden voldaan voordat er een hond geplaatst kon worden? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Antwoord	eho	vk	vl
Nee	9	50	3
Ja, op het gebied van mobiliteit	9	2	4
Ja, op ander gebied, namelijk	1	3	1
	19	55	8

Open antwoorden:

- afspraak dat ik de e-learning-cursus van de school zou volgen. - vl1
- Meer lezen over honden en de verzorging ervan. - vk2
- Opnieuw medische indicatie van revalidatie-instelling vragen; - vk1
- Plaatsen van een nieuw hek om de tuin. - eho1

Vraag eho30, vk86, vl146

**Heeft de school een indicatie gegeven over de lengte van de wachttijd?**

Antwoord	eho	vk	vl
De school gaf een indicatie van de wachttijd	13	43	5
De school kon nog geen indicatie geven van de wachttijd	6	9	2
De school betwijfelde of ze me kon helpen	0	0	0
De school heeft er niets over gezegd	0	3	0
	19	55	7

Vraag eho31, vk, vl147

**Hebt u de mobiliteitstraining als voldoende ervaren als voorbereiding op het werken met de hond?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	17		6
Nee, namelijk	2		1
	19		7

Open antwoorden:

- Ik ben heel tevreden over de mobiliteitstrainingen. Wel had ik graag iets meer informatie gekregen over de verzorging van de hond. Bijvoorbeeld alvast een keer de hond wassen of leren hoe een teek te verwijderen. - eho1
- Ik had graag vooraf wat meer uitlaat/losloop routes willen leren kennen. Die moest ik nu deels leren terwijl ik de hond al had. - eho1
- Ik vond de herhaling van de training overbodig. - vk, vl1

Vraag eho32, vk, vl148

**Heeft de revalidatie-instelling u geïnformeerd over haar melding aan de school dat u klaar was voor de training met de hond?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	8		5
Ik heb samen met de revalidatie-instelling melding gemaakt aan de school	7		0
Nee	4		2
	19		7

### 3.4 Op weg naar de instructie

Vraag eho33, vk, vl149

**Hoeveel tijd lag er tussen de afronding van de mobiliteitstraining en de aanvang van de training met de hond?**

Antwoord	eho	vk	vl
1 maand of minder	4		1
2 of 3 maanden	2		1
Langer dan 3 maanden	13		5
	19		7

Vraag eho34, vk, vl150

**Is in verband met het tijdsverloop tussen de afronding van de mobiliteitstraining en de start van de training door de school tot opfrislessen besloten?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	8		1
Nee	11		6
	19		7

Vraag eho35, vk, vl151

**Heeft de school met u over de praktische indicatie gesproken?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	14		5
Nee	1		0
Weet ik niet meer	4		2
	19		7

Vraag eho36, vk, vl152

**Hebt u een afschrift van de aanvraag ontvangen?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja, in een voor mij bruikbare vorm	10		3
Ja, in een voor mij niet bruikbare vorm	2		1
Nee	4		0
Ik weet het niet meer	3		3
	19		7

Vraag eho37, vk, vl153

**Heeft de zorgverzekeraar de school nog om nadere toelichting gevraagd?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja, ik ben daar bij betrokken	3		1
Ja, ik heb dat aan de school overgelaten	1		0
Nee	10		3
Ik weet het niet	5		3
	19		7

Vraag eho38, vk87, vl154

**Is er meer dan één hond aan u voorgesteld?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	3	10	0
Nee	16	45	7
	19	55	7

Vraag eho39, vk88, vl155

**Ingeval de kennismaking (de eerste keer) niet tot een klik leidde, welke situatie was toen aan de orde?**

Antwoord	eho	vk	vl
De school twijfelde	1	0	0
Ik twijfelde	1	3	1
We twijfelden allebei	0	2	0
Het was voor ons duidelijk: geen klik	1	2	1
	3	7	2

Vraag eho40, vk89, vl156

### Waar hebt u kennisgemaakt met de beoogde hond(en)?

Antwoord	eho	vk	vl
Thuis	5	33	5
Op school	8	14	1
Op mijn werk	0	0	0
Anders	6	8	1
	19	55	7

Open antwoorden:

- Eerst bij de hondenschool, daarna thuis. - eho1 vk3
- In bos of park dicht bij de hondenschool. - eho4, vk1 vl1
- Bij fokker, als pup. - eho1
- In een park om de beoogde hond te laten kennismaken met een hond die hij/zij vaak zou ontmoeten. - vk1
- Bij de mismatch-hond op school; bij de huidige thuis. - vk1
- Bij een treinstation. - vk1
- Bij de externe trainer. - vk1

Vraag eho41, vk90, vl157

### Hoe beoordeelt u de kennismakingsprocedure?

Antwoord	eho	vk	vl
Als voldoende	19	49	7
Als onvoldoende, namelijk	0	6	0
	19	55	7

Open antwoorden:

- Doel was de hond te laten kennismaken met mij en een andere hond die hij veel zou ontmoeten. Dat had beter geregeld kunnen worden. Er was in het park geen tijd om met de beoogde hond te kroelen; en het was koud. - vk1
- Voor mij is het te spannend om gedurende twee uur voldoende over de hond te weten te komen om een keuze op te baseren. - vk1
- Ik had de keuze uit twee honden; het verliep prima. - vk1
- We hadden een wenweekend; na afloop twijfelde ik wel. - vk1
- we hadden beter begeleid kunnen worden. - vk1
- Zowel mijn vrouw als ik hadden het gevoel dat er iets niet in orde was met de hond. - vk1
- Een kennismaking van een half uurtje, is te kort voor een loopje en het beantwoorden van mijn vragen. - vk1

Vraag eho42, vk91, vl158

**Hoeveel tijd is er verlopen tussen de kennismaking met de hond waarmee het klikte en de training?**

Antwoord	eho	vk	vl
2 Weken of minder	5	21	2
3 Of 4 weken	8	20	1
Meer dan 4 weken	6	14	4

Vraag eho43, vk92, vl159

**Op welk moment hebt u leerstof ontvangen over gedrag, welzijn en verzorging van de hond?**

Antwoord	eho	vk	vl
Voorafgaande aan de praktische instructie	13	34	3
Tijdens de praktische instructie	3	11	2
Na afloop van de praktische instructie	1	1	0
Ik heb geen leerstof ontvangen	2	9	2
	19	55	7

Vraag eho44, vk93, vl160

**In welke vorm is de leerstof aangeboden? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Antwoord	eho	vk	vl
In een voor mij bruikbare leesvorm	14	34	3
In een voor mij niet goed bruikbare leesvorm	2	3	0
Mondeling op school	0	1	1
Mondeling thuis of per telefoon	3	11	0
Anders, namelijk	3	7	1
	22	56	5

Open antwoorden:

- Via een cd die niet meer in een modernere laptop kan worden afgespeeld en ook een map ontvangen met papieren documenten die ik niet kan lezen. - eho1
- per e-mail / digitaal. - eho1 vk3
- E-learning met tests. - vk2
- Online, omslachtig, onoverzichtelijk document. - vk1
- zou ook in gesproken vorm en doorzoekbaar beschikbaar moeten zijn; ook document gewenst voor mensen bij wie je hond af en toe logeert. - vk1
- Bruikbaar lesboek vanaf mijn eerste hond; mondelinge informatie en advies tijdens de volgende instructieperiodes. - vk1
- Mondeling tijdens de aflevering. - vl1



Vraag eho45, vk94, vl161

**Welke mogelijkheden biedt de school om uw kennis aan te vullen?  
(meerdere antwoorden mogelijk)**

Antwoord	eho	vk	vl
Ik kan de helpdesk opbellen en/of per e-mail vragen voorleggen	12	28	2
Ik kan de instructeur opbellen en/of per e-mail vragen voorleggen	10	33	3
Ik kan de school via het algemene telefoonnummer of e-mailadres vragen voorleggen	12	36	3
Anders, namelijk	2	2	1
	36	99	9

Open antwoorden:

- Ik kan altijd contact opnemen zowel met de fokker, als met de hondenschool. - eho1
- Ik heb enkele mondelinge instructies van de trainer opgenomen die ik naast diverse gesproken berichten als naslagwerk zou kunnen raadplegen. - eho1
- Telefonisch of via whatsapp contact met trainer of school. - vk1, vl1

Vraag eho46, vk95, vl162

**Als de school uw theoretische kennis heeft getoetst, hoe en waar is dit dan gebeurd?**

Antwoord	eho	vk	vl
Mijn kennis is niet nadrukkelijk getoetst	9	35	3
Mijn kennis is getoetst, als volgt:	10	20	3
	19	55	6

Open antwoorden:

- Mondeling via vragen. - eho1 vk1 vl2
- E-learning. - eho9 vk12 vl1
- Tijdens de training, mondeling door de instructeur. - vk5
- Dit is mijn 5de hond (allemaal van dezelfde school); kennis over verzorging is dus niet getoetst/is niet nodig; maar basiscommando's zijn wel geoefend/getoetst met de hond en vragen over de vernieuwde instructie en kennis verzorging zijn beantwoord. - vk1
- Ik heb voor de laatste hond geen leerstof ontvangen; was ook niet nodig; dit is mijn zevende hond; de informatie krijg ik wel tijdens de instructie. - vk1

### 3.5 De praktische instructie

Vraag eho47, vk96, vl163

**Is de hond voorafgaand aan de praktische instructie bij u thuis gebracht om u en de hond aan elkaar te laten wennen?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	9	32	4
Nee	10	23	2
	19	55	6

Vraag eho48, vk97, vl164

**Ingeval de hond vooraf bij u thuis is gebracht, hoeveel dagen was dat van tevoren?**

Antwoord	eho	vk	vl
1 dag	3	2	1
2 dagen	1	5	0
3 dagen	1	16	3
Anders, namelijk	4	8	0

Open antwoorden:

- Twee weken tot een maand van tevoren. - eho2 vk3
- Een wenperiode van enkele dagen, een paar weken voor de instructie, daarna nog terug naar de school. - eho1 vk5

Vraag eho49, vk98, vl165

**Waar hebt u de praktische instructie ontvangen?**

Antwoord	eho	vk	vl
Op school en in de thuissituatie	6	8	0
Alleen in de thuissituatie	13	46	6
	19	54	6

Vraag eho50, vk99, vl166

**Hoeveel tijd is er besteed aan de praktische instructie in de thuissituatie? Denk aan het aantal dagen en het aantal uren per dag.**

Op deze vraag is door 69 respondenten geantwoord.

Hieronder is aangegeven hoeveel respondenten een bepaald aantal dagen hebben gemeld als tijdsbeslag voor de instructie.

Waar duidelijk was dat het tijdsbeslag op een dag 4 uur of minder was (vaak aangeduid met dagdeel), wordt aangegeven hoe vaak dit bij een bepaald aantal gold.

Voorbeeld:

Aantal dagen 10 maal, waarvan 6 maal kort. In 6 gevallen is dan gemeld dat het om korte dagen ofwel dagdelen ging.

- 2 dagen: 1 maal
- 3 dagen: 2 maal
- 4 dagen: 2 maal
- 5 dagen: 25 maal, waarvan 10 maal kort
- 6 dagen: 5 maal, waarvan 3 maal kort
- 7 dagen: 5 maal, waarvan 2 maal kort
- 8 dagen: 4 maal
- 9 dagen: 2 maal
- 10 dagen: 13 maal, waarvan 4 maal kort
- 11 dagen: 1 maal
- 12 dagen: 4 maal, waarvan 1 maal kort
- 13 dagen: 1 maal, waarvan 1 maal kort
- 15 dagen: 3 maal
- 20 dagen: 1 maal

Totaal aantal dagdelen in plaats van dagen: 21

Vraag eho51, vk100, vl167

**Welke situaties zijn tijdens de praktische instructie met u geoefend?  
Meerdere antwoorden mogelijk.**

Antwoord	eho	vk	vl
Vaak gelopen routes	18	50	6
Winkelbezoek	16	43	4
Openbaar vervoer	14	41	3
Overige bijzondere situaties, namelijk:	9	24	2
	57	158	15

Open antwoorden:

NB: Op deze vraag zijn 35 reacties gegeven, deels overlappend met de aankruisvakjes.

We doen een greep uit de antwoorden:

- Uitlaatroutes.
- Dierenarts.
- Trap, draaideuren en liften.
- Horeca.
- Op en naar werkplek.
- Zwembad.
- Loslopen in bos en park.
- Drukke, onoverzichtelijke routes en oversteken (o.a. in verband met gehoorverlies).
- Zoeken op- en afritten in verband met rolstoel.

Vraag eho52, vk101, vl168

**Hebt u tijdens de praktische instructie ook ervaring opgedaan met de verzorging van de hond? (Meerdere antwoorden mogelijk)**

Antwoord	eho	vk	vl
Ik heb geoefend met het laten loslopen van de hond	16	47	4
Ik heb geoefend met het borstelen en kammen van de hond	9	12	1
Ik heb tips gekregen voor de verzorging van de nagels	7	9	0
Ik heb tips gekregen voor het herkennen van mogelijke gezondheidsproblemen (overgewicht, oorontsteking, teken)	11	19	0
Anders, namelijk	2	16	3
	45	103	8

Open antwoorden (een keuze):

- Hier is door de school iets te weinig aandacht aan besteed.
- Eten besproken;
- Tips over botten;
- Tips over de vachtverzorging van een doodle heb ik gemist;
- Wel veel tips gekregen over verzorging maar niet in de praktijk geoefend. Dat was ook niet nodig;
- Tips over het gedrag van de hond;
- Voorafgaand is er informatie gegeven over vlooiën, teken, wormen etc. En gewicht van hond, verzorging oren, vacht etc.;
- De hond gaat elke 6 weken naar de trimmer; dus verzorgen van nagels wordt daar gedaan;
- Ik heb een weegschaal ontvangen en voedingsadvies;
- Er is tussen mij en de geleidehondenschool zo goed contact, dat ik te allen tijde contact op mag nemen;
- Tips voor het omgaan van de hond met katten;
- We hebben thuis spelen geoefend en appèl oefeningen gedaan.

Vraag eho53, vk102, vl169

**Vond u de instructieperiode voldoende?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	17	46	6
Nee	2	8	0
	19	54	6

### Hebt u tips voor het verbeteren van de praktische instructie?

Antwoord	eho	vk	vl
Nee	5	37	4
Ja, namelijk	14	17	2
	19	54	6

Open antwoorden:

Op deze vraag kwamen 33 open antwoorden. De meeste daarvan worden hier weergegeven.

- Voorafgaand aan de instructie meer wentijd inplannen voor baas en hond, zodat tijdens de instructie de aandacht meer op het werken kan worden gericht.
- Hond moet fit zijn bij aflevering en worden afgeleverd door een instructeur die hij goed kent.
- Meer dagen inplannen voor instructie:
  - o Na 3 uur aaneengesloten intensieve instructie is de energie op.
  - o Theorielessen overdag inroosteren. Na een dag training is de concentratie 's avonds onvoldoende.
  - o Ik begrijp dat ik als baas de hond moet corrigeren. Maar na een paar uur trainen breng ik dat niet meer op en laat het dan toch maar over aan de trainer.
- Bij slecht weer geen instructie. Leidt de aandacht van baas en hond te veel af.
- Tijd nemen om te oefenen met verzorgen, eten geven, wassen, vachtverzorging, vooral bij doodles. Ook tijd om te leren spelen met je hond.
- Bij instructie letten op aandacht van de hond. Let hij op de baas, afleiding door omgeving, eten van de straat.
- Bepaal per dag de routes die we gaan lopen. Het hoeft niet star, maar geeft wel houvast en duidelijkheid.
- Gedurende instructie elke dag oefenen met loslopen en terugroepen.
- Naast bekende ook onbekende routes oefenen.
- Instructeur moet problemen die men onderweg tegenkomt niet zelf oplossen maar bespreken met de gebruiker, zodat deze zelf leert oplossingen te vinden.
- Bij extra handicap (doofblindheid, rolstoel) extra tijd inplannen.
- De eerste drie maanden meer checkmomenten inplannen.
- Inventariseer aan het begin en tijdens de instructie met de gebruiker waar zijn grootste behoeften liggen en pas het programma zoveel mogelijk aan op zijn wensen.

Vraag eho55, vk104, vl171

**Wanneer hebt u het bruikleencontract ter ondertekening ontvangen?**

Antwoord	eho	vk	vl
Voorafgaande aan de praktische instructie	3	8	3
Tijdens de praktische instructie	4	13	1
aan het eind van de praktische instructie	10	28	2
Ik weet niet meer wanneer	2	4	0
Ik heb het (nog) niet ontvangen	0	1	0
	19	54	6

Vraag eho56, vk105, vl172

**Is het bruikleencontract u (ook) in de door u bruikbare leesvorm voorgelegd?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	15	28	3
Nee	3	21	3
Ik weet het niet meer	1	4	0
	19	53	6

### 3.6 Na de instructieperiode

Vraag eho57, vk106, vl173

**Hebt u sinds u met uw hond werkt behoefte gehad aan het verkennen van een nieuwe route?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	12	32	3
Nee	7	22	3
	19	54	6

Vraag eho58, vk107, vl174

**Als u behoefte hebt gehad aan het leren van een nieuwe route, wie hebt u hiervoor ingeschakeld? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Antwoord	eho	vk	vl
Ik heb het de school gevraagd; die heeft me geholpen	2	12	1
Ik heb het de school gevraagd; die heeft me verwezen naar de revalidatie-instelling	1	0	0
Ik heb het de revalidatie-instelling gevraagd; die heeft me geholpen	2	4	1
Ik ben zowel door de revalidatie-instelling als door de school geholpen	0	1	0
Ik heb er privé in voorzien	9	26	1
	14	43	3



Vraag eho59, vk108, vl175

**Bij de verkenning van een nieuwe route met een revalidatie-instelling kan de dogsim worden gebruikt. Afgesproken is dat pas bij de afronding van dit traject met de hond mag worden gelopen.**

**Ingeval u met deze situatie te maken hebt gehad, hoe beoordeelt u deze afspraak?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ik vind het wel prettig om eerst de dogsim te gebruiken	2	5	1
De dogsim hoeft van mij niet	2	5	1
Ik zou het liefst meteen met de hond lopen	5	5	0
Ik heb niet met de dogsim gewerkt	0	9	0
Anders, namelijk:	3	8	1
	12	32	3

Open antwoorden:

- Ik oefen vooraf met mijn taststok. - eho1
- De dogsim is niet vergelijkbaar met een hond; de vooraf vereiste dogsim-handtekening zegt niets over mijn vaardigheden. - vk1
- Ik heb voor deze aflevering gelukkig niet met een dogsim hoeven lopen; de dogsimloper loopt heel anders dan een hond. - vk1
- Juist omdat er met de dogsim of met de stok wordt geoefend, maak ik nooit gebruik van een revalidatiecentrum maar los ik dit privé of met de hondenschool op; ik oefen een route altijd meteen met de hond. - vk1
- Altijd eerst met de dogsim lopen, ook na de afronding van de instructie; de mobiliteitstrainer weet te weinig van het lopen van nieuwe routes met een hond. vk1
- Trainen met je nieuwe hond is volgens mij het best; je krijgt vertrouwen in je hond en meer zelfvertrouwen. - vk1
- Ik kan me redelijk oriënteren; met gps kom ik er wel. - vk1
- De school heeft aangeboden aanvullende training te geven, maar het tempo van de hond bleek niet stabiel te zijn; wegens mismatch is training gestopt. - vl1
- Ik heb de behoefte aan aanvullende training niet gemeld. - vk1

Vraag eho60, vk109, vl176

**Hebt u na de aflevering van de hond behoefte gehad aan aanvullende training door de school voor het werken met de hond en hebt u dit bij de school gemeld?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	5	21	3
Nee	14	28	3
Ik had er wel behoefte aan, maar ik heb dat niet gemeld, omdat:	0	5	0
	19	54	6

Open antwoorden:

- Slechte klik met school; ik voel me niet serieus genomen. - vk1
- Problemen niet direct gemeld. Ik dacht "we zijn nog in de beginfase". Uiteindelijk problemen toch gemeld. Toen moest ik nog drie maanden wachten omdat de school dit bezoek met een ander nazorgbezoek wilde combineren. - vk1
- Niet gemeld omdat ik binnen kort nazorgbezoek verwacht. - vk1
- De hond wilde helemaal niet meer werken. Ik heb de hond laten terugnemen. - vk1
- Telefonisch gemeld en afspraak gemaakt over 4 weken. Ik noteer lijstje aandachtspunten. - vk1

Vraag eho61, vk110, vl177

**Ingeval u die behoefte bij de school hebt gemeld, hoe heeft de school hierop gereageerd?**

Antwoord	eho	vk	vl
De school heeft me voldoende aanvullende instructie gegeven	5	18	2
De school heeft (nog) onvoldoende aanvullende instructie gegeven	0	2	0
De aard van het probleem is nog niet duidelijk	0	0	0
Anders, namelijk:	0	1	1
	5	21	3

Open antwoorden:

- De school helpt mij altijd goed als er iets is. Maar de school is slecht bereikbaar, te druk. Geeft mij het gevoel dat ik lastig ben als ik iets vraag. - vk1
- De school reageerde met aanvullende instructie, maar het klikte niet tussen de hond en mij. Hond is teruggenomen. - vl1

Vraag eho62, vk111, vl178

**Hebt u na de aflevering van de hond behoefte gehad aan nader advies over omgang met en verzorging van de hond? Zo ja, hoe hebt u daarin voorzien? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja, de school heeft me geholpen	13	17	1
Ja, ik heb met andere geleidehondgebruikers contact gezocht	3	3	0
Ja, ik heb een reguliere hondencursus gevolgd	0	1	0
Nee, hier heb ik (nog) geen behoefte aan gehad	5	32	6
Anders, namelijk:	1	5	0
	22	58	7

Open antwoorden:

- Internet en anderen met een (huis)hond. - eho1
- Via instructeur; die reageert en helpt sneller dan school zelf. - vk1
- Ik ben erg goed geholpen door dierenarts Google. - vk1
- De hond vond het schooltuig niet prettig, ook niet nadat de school er iets aan had gedaan; ik heb toen een ander tuig gekocht - vk1
- Ik denk erover ergens een cursus te gaan volgen, omdat het me leuk lijkt. - vk1
- In overleg met school paar lessen gehad van hondentrainer in eigen omgeving. - vk1
- Ik heb na de instructieperiode de samenwerking met de hond stopgezet. - vl1

Vraag eho63, vk112, vl179

**Hoeveel maanden werkt u op dit moment met uw hond?**

Antwoord	eho	vk	vl
3 maanden of minder	4	10	1
4 t/m 6 maanden	3	11	1
7 t/m 9 maanden	3	4	2
10 maanden of meer	9	28	2
	19	53	6

Vraag eho64, vk113, vl180

**In hoeverre voelt u zich met uw hond vertrouwd?**

Antwoord	eho	vk	vl
Matig	0	2	1
Redelijk	4	13	0
Goed	15	38	5
	19	53	6

Vraag eho65, vk114, vl181

**Hebt u al nazorgbezoek van de school gehad?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	14	41	4
Nee	5	12	2
	19	53	6

Vraag eho66 vk115 vl182

**Ingeval u nazorgbezoek hebt gehad, zijn de bevindingen met u besproken en/of vastgelegd?**

Antwoord	eho	vk	vl
Besproken en vastgelegd	12	32	3
Alleen vastgelegd	0	1	0
Besproken en niet vastgelegd	2	8	1
Niet besproken, niet vastgelegd	0	0	0
	14	41	4

Vraag eho67, vk116, vl183

**Ingeval de bevindingen zijn vastgelegd, zijn deze ter lezing aan u toegestuurd?**

Antwoord	eho	vk	vl
Ja, in bruikbare leesvorm	5	11	1
Ja, maar niet in bruikbare leesvorm	0	1	0
Alleen mondeling ter kennis gebracht	6	21	2
Nee, maar ik heb het zo gelaten	1	0	3
	12	33	6

## 4. Algemene onderwerpen

### 4.1 Informatiefolder

Vraag eho4, vk72, vl121

#### Heeft u de informatiefolder gelezen?

Antwoord	eho	vk	vl
Ja	11	15	3
Nee	12	41	5
	23	56	8

Vraag eho5, vk73, vl122

#### Hoe beoordeelt u de folder?

Antwoord	eho	vk	vl
Matig	1		
Voldoende	5	6	
Goed	5	9	3
	11	15	3

## 4.2 Informele probleemmelding en formele klachtprocedure

Vraag eho68, vk117, vl184

### Heeft u wel eens een informele probleemmelding gedaan?

Antwoord	eho	vk	vl
Nee, bij geen van beide	16	39	5
Ja, alleen bij de school	1	11	1
Ja, alleen bij de revalidatie-instelling	2	1	0
Ja, bij beide	0	2	0
	19	53	6

Vraag eho69, vk118, vl185

### Hebben de revalidatie-instelling en de school u gewezen op hun formele klachtprocedure? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoord	eho	vk	vl
De school schriftelijk	5	7	1
De school mondeling	6	10	0
De revalidatie-instelling schriftelijk	4	2	1
De revalidatie-instelling mondeling	3	1	0
Nee, geen van beide	8	38	5
	26	58	7

Vraag eho70, vk119, vl186

### Hebt u gebruikgemaakt van de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen?

Antwoord	eho	vk	vl
Nee, bij geen van beide	17	49	6
Ja, bij de school	1	3	0
Ja, bij de revalidatie-instelling	1	0	0
Ja, bij beide	0	0	0
	19	52	6