

# Resultaten enquête weigeren geleidehonden

Oogvereniging, 29 april 2026

## Achtergrond

In de media verschijnen regelmatig berichten dat mensen met een geleidehond niet welkom zijn in een taxi, restaurant of supermarkt. Deze berichten worden vaak ook bevestigd door signalen uit de achterban van de Oogvereniging. Daarom hebben wij onderzocht hoe de toegang voor geleidehonden wordt ervaren, hoe vaak geleidehonden worden geweigerd en wat de reden daarvoor is.

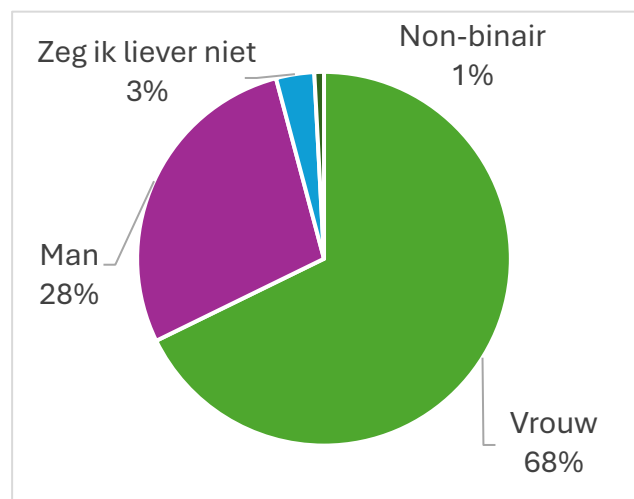
In april 2026 is een vragenlijst uitgezet onder de leden van de Oogvereniging, KNGF geleidehondgebruikers en de brede achterban van mensen met een visuele beperking. In totaal hebben 125 mensen de vragenlijst ingevuld.

De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt om zichtbaar te maken waar mensen met een geleidehond niet worden toegelaten. En om met aandacht en concrete voorbeelden verandering te bereiken bij bedrijven, sectoren en overheid.

## Geslacht

Een groot gedeelte van de respondenten is vrouw.

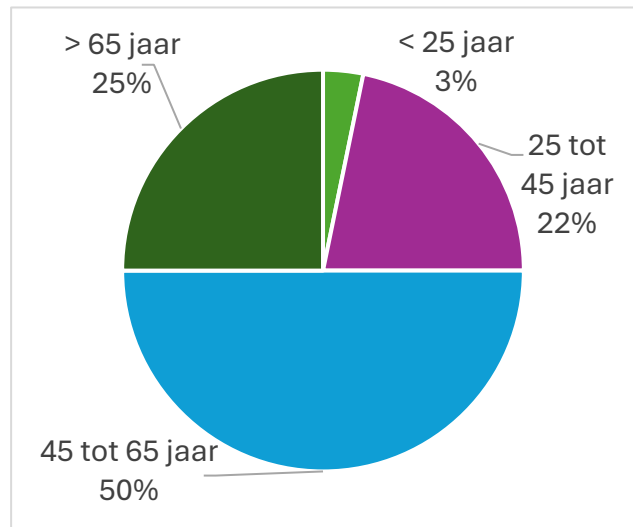
- Vrouw: 82 (68%)
- Man: 34 (28%)
- Zeg ik liever niet: 4 (3%)
- Non-binair: 1 (1%)



## Leeftijd

Respondenten zijn gevarieerd in leeftijd, met de grootste groep tussen de 45-65 jaar.

- < 25 jaar: 4 (3%)
- 25-45 jaar: 27 (22%)
- 45-65 jaar: 62 (50%)
- > 65 jaar: 31 (25%)

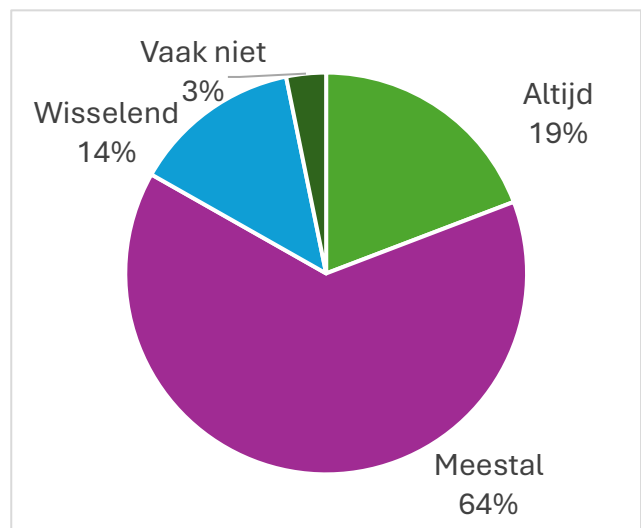


## Hoe vanzelfsprekend ervaar jij in het algemeen de toegang met je geleidehond?

Deze vraag werd door 125 mensen beantwoord. In totaal 83% van de respondenten geeft aan dat zij de toegang met de geleidehond altijd of meestal vanzelfsprekend vinden. De toegang met een geleidehond is meestal vanzelfsprekend voor het meerderdeel van de respondenten (64%). Nog eens 19% geeft aan dat dit zelfs altijd vanzelfsprekend is.

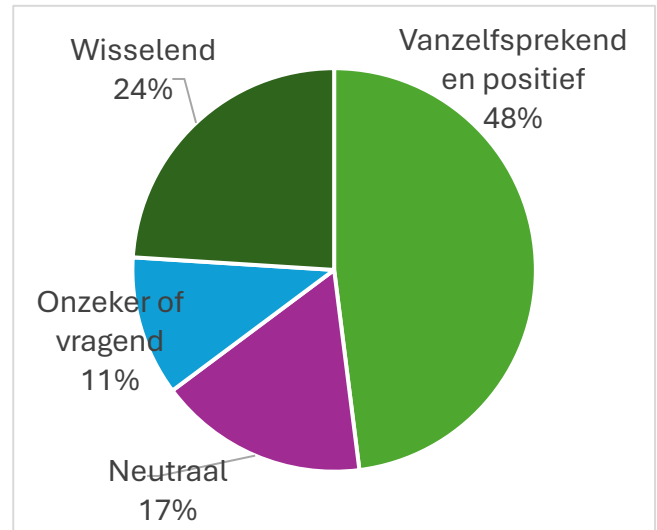
Slechts 17% van de respondenten geeft aan dat de toegang wisselend of vaak niet vanzelfsprekend is.

- Altijd vanzelfsprekend: 24 (19%)
- Meestal vanzelfsprekend: 80 (64%)
- Wisselend: 17 (14%)
- Vaak niet vanzelfsprekend: 4 (3%)



## Hoe reageren medewerkers meestal op je geleidehond?

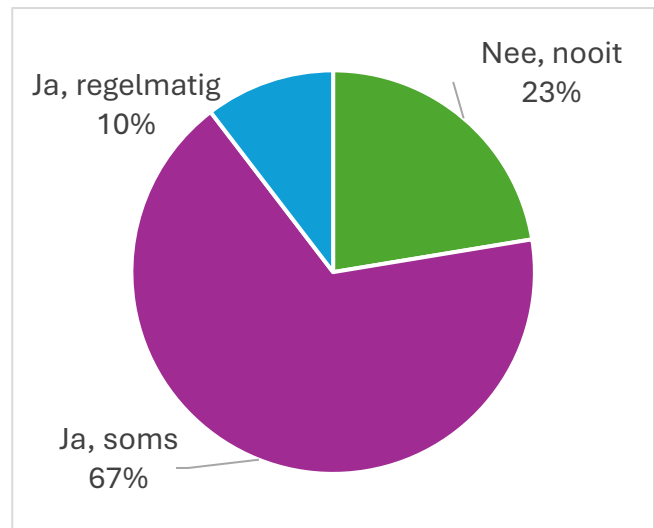
125 mensen beantwoordden deze vraag. Bijna de helft van de respondenten (48%) geeft aan dat medewerkers vanzelfsprekend of positief reageren op de geleidehond. 17% van de respondenten geeft aan neutrale reacties te ontvangen, 11% krijgt een vragende of onzekere reactie en 24% van de respondenten geeft aan dat de reacties wisselend zijn.



- Vanzelfsprekend, positief: 60 (48%)
- Neutraal: 21 (17%)
- Onzeker, vragend: 14 (11%)
- Wisselend: 30 (24%)

## Moet je wel eens uitleg geven over je geleidehond om ergens binnen te komen?

125 respondenten hebben deze vraag beantwoord. De meerderheid van de respondenten moet wel eens uitleg geven over de geleidehond (67%). 23% geeft aan nooit uitleg te hoeven geven en 10% moet zelfs regelmatig uitleg geven:



- Nee, nooit: 28 (23%)
- Ja, soms: 84 (67%)
- Ja, regelmatig: 13 (10%)

Ook van de 104 respondenten die in de eerste vraag aangaven dat toegang met de geleidehond vaak of meestal vanzelfsprekend is, moet 75% (78 mensen) wel eens uitleg geven over de geleidehond. 25% van deze respondenten geeft aan nooit uitleg te hoeven geven over hun geleidehond.

## Wat gaat er volgens jou goed bij toegang met een geleidehond?

97 respondenten hebben op deze open vraag gereageerd. Toegang met een geleidehond in Nederland verloopt over het algemeen goed. Veel gebruikers geven aan dat zij vrijwel overal welkom zijn en dat toegang vaak als vanzelfsprekend wordt gezien, vooral in winkels, horeca, openbare gebouwen en het openbaar vervoer. In de meeste gevallen weten mensen dat een geleidehond niet geweigerd mag worden en wordt de hond herkend als hulpmiddel. Die herkenbaarheid, bijvoorbeeld door het tuig of hesje, speelt daarin een belangrijke rol.

Wat sterk naar voren komt, is dat de bekendheid en acceptatie van geleidehonden de afgelopen jaren duidelijk zijn toegenomen. Gebruikers ervaren meer begrip, vriendelijkheid en behulpzaamheid. Medewerkers denken vaak mee, zoeken naar passende oplossingen en houden rekening met de hond, bijvoorbeeld door een rustige plek aan te bieden of zelfs water neer te zetten. Dit draagt bij aan een gevoel van welkom zijn.

Ook voorbereiding helpt: wanneer gebruikers vooraf aangeven dat zij met een geleidehond komen, verloopt de toegang vrijwel altijd soepel. Daarnaast blijkt dat persoonlijke bekendheid, bijvoorbeeld in de eigen woonomgeving of bij vaste plekken, het nog makkelijker maakt om zonder problemen binnen te komen.

Ervaringsdeskundigen geven aan dat mensen vaak niet alleen de regels kennen, maar ook positief reageren op de aanwezigheid van een geleidehond. De hond wordt gezien als iets bijzonders of bewonderenswaardigs, wat regelmatig leidt tot extra aandacht of zelfs voorrang.

Hoewel er af en toe nog situaties zijn waarin uitleg nodig is, worden deze meestal snel opgelost. Weigeringen komen weinig voor en lijken eerder uitzondering dan regel. Over het geheel genomen ervaren gebruikers dat toegang met een geleidehond steeds normaler wordt en dat de drempels om ergens binnen te komen steeds lager worden.

## Wat kan er volgens jou beter?

98 respondenten hebben deze open vraag beantwoord. Uit de reacties blijkt dat er nog veel te winnen is als het gaat om kennis, bewustwording en eenduidigheid rondom toegang met een geleidehond. Het meest genoemd wordt het gebrek aan kennis over de regels: veel mensen, met name medewerkers in horeca, winkels en taxi's, weten niet dat een geleidehond wettelijk overal toegang moet krijgen. Daardoor moeten gebruikers vaak opnieuw uitleg geven of worden ze soms zelfs geweigerd.

Voorlichting en communicatie worden dan ook gezien als de belangrijkste verbeterpunten. Respondenten pleiten voor meer gerichte campagnes vanuit de overheid, betere instructie van personeel en aandacht in opleidingen en inwerkprogramma's. Ook is er behoefte aan duidelijke en herkenbare informatie over wat een geleidehond is, wat de functie is en hoe je ermee omgaat (bijvoorbeeld niet afleiden of aaien).

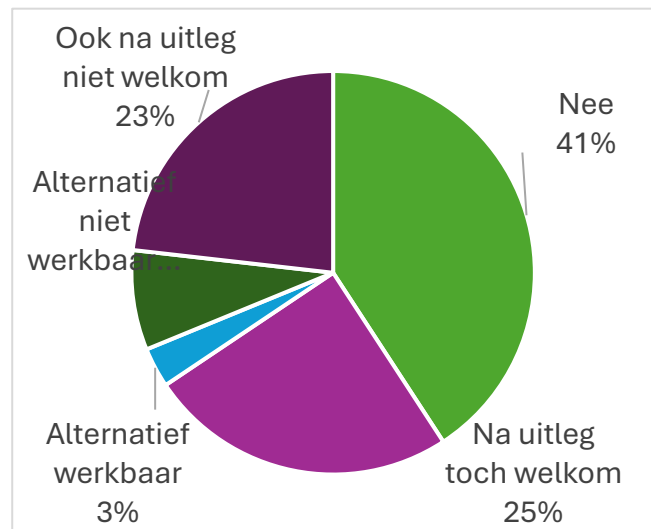
Daarnaast komen taxivervoer en horeca vaak naar voren als plekken waar het nog misgaat. Vooral bij taxi's ervaren gebruikers regelmatig discussie of weigering, bijvoorbeeld door onwetendheid of persoonlijke bezwaren van chauffeurs. Dit kan leiden tot onveilige of stressvolle situaties. Ook in hotels en restaurants is er soms onduidelijkheid, bijvoorbeeld over extra kosten die ten onrechte in rekening worden gebracht, of discussie over waar de hond wel of niet mag komen.

Een ander belangrijk punt is houding en beeldvorming. Sommige mensen zien een geleidehond nog als een huisdier in plaats van een hulpmiddel, of vinden honden vies of spannend. Dit kan leiden tot weerstand of onbegrip. Tegelijk geven respondenten aan dat misbruik (mensen die hun hond als hulphond presenteren) het vertrouwen soms ondermijnt.

Tot slot noemen deelnemers dat duidelijkere regels, betere handhaving en meer uniformiteit (bijvoorbeeld in herkenbaarheid van hulphonden) kunnen helpen.

## Ben je in de afgelopen 12 maanden ergens geweigerd met je geleidehond?

125 mensen beantwoordden deze vraag. 86 respondenten (69%) is het afgelopen jaar niet geweigerd, had toegang na uitleg over de geleidehond of kreeg een alternatief aangeboden dat werkbaar was. De overige 31% van de respondenten (39) was niet welkom, of heeft een alternatief aangeboden gekregen dat niet werkbaar was. Dit zijn ook respondenten die eerder hebben aangegeven dat toegang met de geleidehond altijd of meestal vanzelfsprekend is.

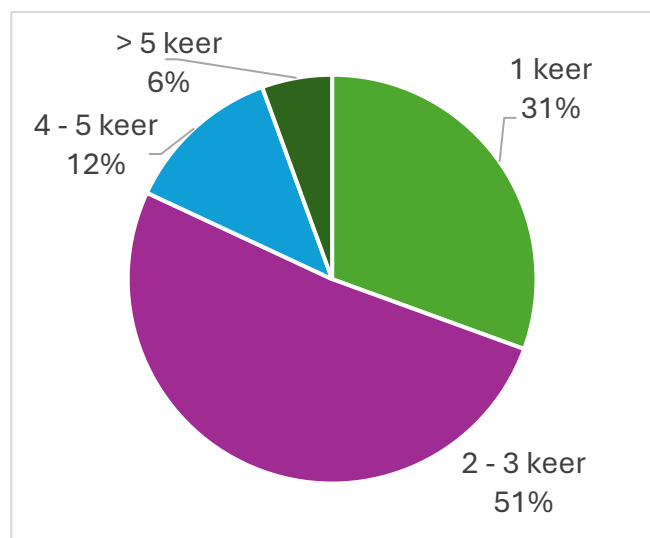


- Nee, niet geweigerd: 51 (41%)
- Na uitleg toch welkom: 31 (25%)
- Alternatief, dat werkbaar is: 4 (3%)
- Alternatief, dat niet werkbaar is: 10 (8%)
- Ook niet welkom na uitleg: 29 (23%)

## Hoe vaak ben je in de afgelopen 12 maanden geweigerd met je geleidehond?

Deze vraag werd door 72 mensen beantwoord:

- 1 keer: 22 (31%)
- 2-3 keer: 37 (51%)
- 4-5 keer: 9 (12%)
- > 5 keer: 4 (6%)



Meer dan de helft van deze respondenten (39 personen, 51%) geeft aan 2 tot 3 keer geweigerd te zijn in de afgelopen maanden. 18% zelf 4 keer of vaker.

## In welk type locatie of voertuig was dit en waar?

Deze vraag werd door 72 mensen beantwoord. Men kon meerdere antwoorden selecteren.

Weigering van hulphonden vindt voornamelijk plaats in restaurants en cafés (44%) en in winkels (41%). Daarnaast worden ook Valys (21%), de regiotaxi (18%) en hotels en vakantieverblijven (21%) genoemd.

Overige plekken waar mensen met hun geleidehond werden geweigerd waren:

- Straattaxi (niet vooraf gereserveerd): 7 (10%)
- Openbaar vervoer: 1 (1%)
- Theater, bioscoop of schouwburg: 3 (4 %)
- Huisartsenpost, zorginstelling of ziekenhuis: 9 (12%)
- Sportschool of sportvereniging: 7 (10%)
- Overheidsgebouw: 1 (1%)

Weigering gebeurt in heel Nederland.

## Wat was volgens jou de reden van weigering?

70 respondenten beantwoordden deze vraag. Men kon meerdere antwoorden selecteren.

- Hygiëneregels: 30 (43%)
- Persoonlijke angst voor of ongemak met honden: 20 (29%)
- Huisregels: geen honden toegestaan: 34 (49%)
- Onbekend met regels rond geleidehonden: 40 (57%)
- Geen reden: 7 (10%)
- Anders: 19 (27%)

Heb je uitgelegd dat een geleidehond wettelijk is toegestaan? Onder andere op grond van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte.

Deze vraag werd door 70 mensen beantwoord. In 96% van de gevallen hebben de respondenten geprobeerd uit te leggen dat geleidehonden wettelijk toegestaan zijn.

Wat was het gevolg voor jou toen je niet werd toegelaten met je geleidehond?

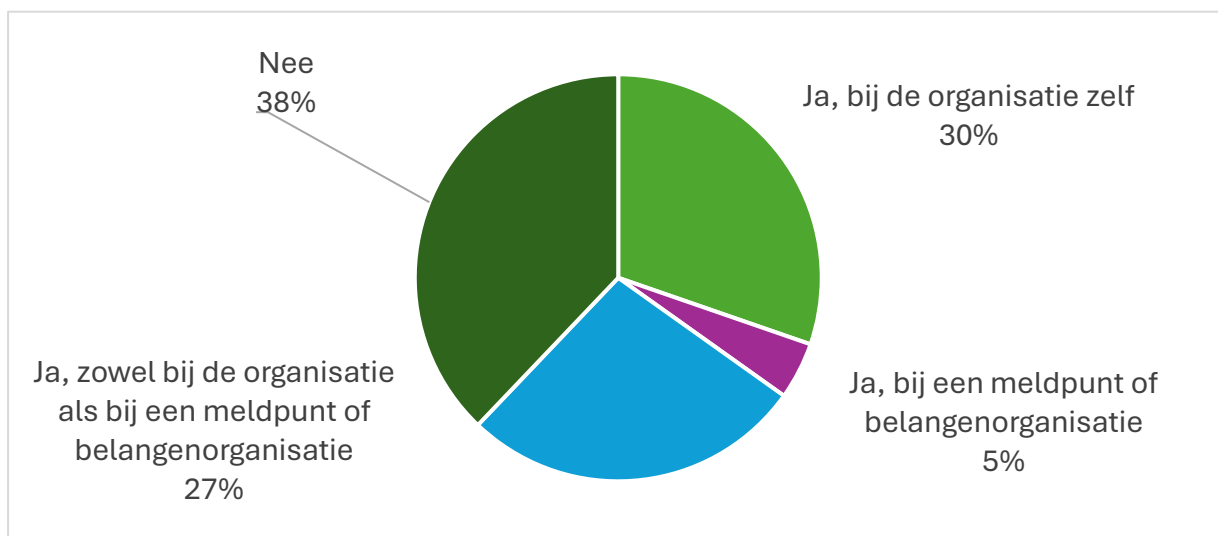
70 mensen beantwoordden deze vraag. Men kon meerdere antwoorden selecteren.

- Ik kon de plek niet bezoeken: 24 (34%)
- Ik moest iemand om hulp vragen: 6 (9%)
- Ik moest extra kosten maken: 7 (10%)
- Ik voelde mij ongemakkelijk of gediscrimineerd: 49 (70%)
- Ik moest langer wachten op ander vervoer: 11 (16%)
- Geen gevolgen: 4 (6%)
- Anders: 23 (33%)

Heb je de situatie gemeld?

Deze vraag werd door 66 mensen beantwoord:

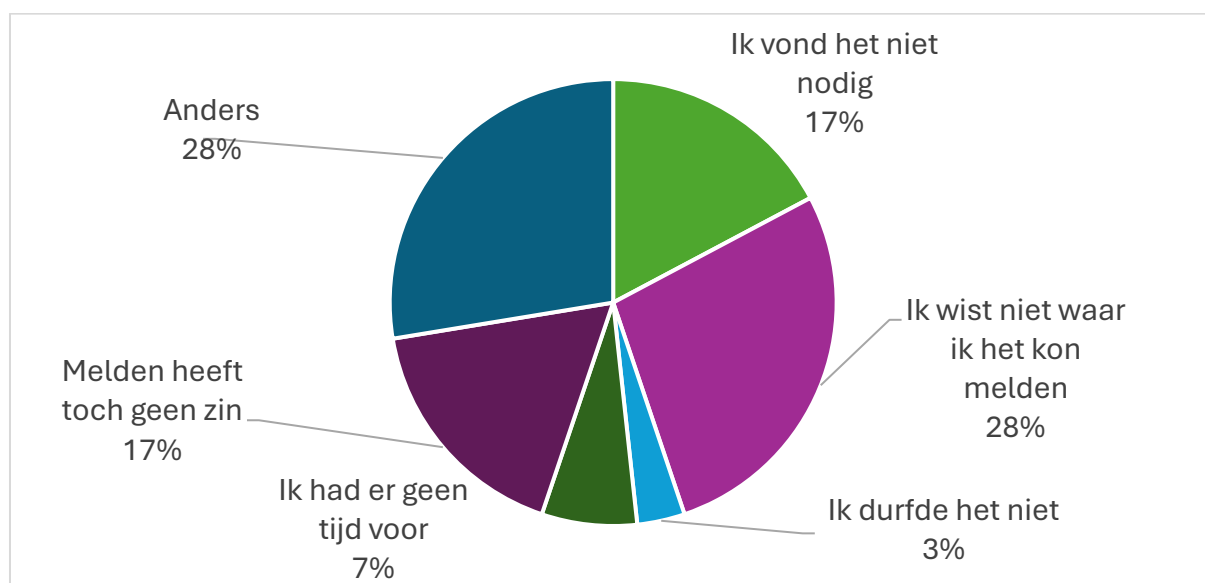
- Ja, bij de organisatie zelf: 20 (30%)
- Ja, bij een meldpunt of belangenorganisatie: 3 (5%)
- Ja, zowel bij de organisatie als bij een meldpunt: 18 (27%)
- Nee: 25 (38%)



Het merendeel (38%) meldt de weigering niet bij de organisatie zelf of een meldpunt of belangenorganisatie. Slechts 30% meldt dit bij de organisatie zelf en 5% bij een meldpunt of belangenorganisatie.

## Wat was de reden dat je de situatie niet hebt gemeld?

29 mensen beantwoordden deze vraag. De reden dat mensen geen melding maken, is dat men niet weet waar ze dit kunnen melden (28%), het niet nodig vond om te melden (17%) of denkt dat melden geen zin heeft (17%). In enkele gevallen had men er geen tijd voor (7%) of durfde men het niet (3%). Uit de open reacties (28%) bleek dat men soms ook geen melding maakte, omdat het te veel energie kost.



## Conclusie

Uit de enquête onder 125 geleidehondgebruikers blijkt dat toegang met een geleidehond in Nederland over het algemeen goed verloopt. Voor 83% van de respondenten is toegang altijd of meestal vanzelfsprekend.

Gebruikers voelen zich vaak welkom in winkels, horeca, openbaar vervoer en openbare gebouwen. De bekendheid en acceptatie van geleidehonden zijn de afgelopen jaren duidelijk toegenomen, en medewerkers reageren vaak positief en behulpzaam.

Tegelijkertijd laat het onderzoek zien dat toegang nog niet overal vanzelfsprekend is. 77% van de respondenten moet wel eens uitleg geven over de geleidehond om ergens binnen te komen. Ongeveer een derde (31%) is het afgelopen jaar één of meerdere keren geweigerd of kreeg een oplossing aangeboden die niet werkbaar was. Weigeringen komen vooral voor in horeca, taxi's en vakantieverblijven.

De belangrijkste oorzaak van problemen is gebrek aan kennis over regelgeving. Medewerkers weten vaak niet dat een geleidehond wettelijk overal toegang moet krijgen. Andere genoemde redenen zijn huisregels (zoals "geen honden toegestaan"), hygiëneoverwegingen en persoonlijke angst of ongemak met honden. Dit leidt regelmatig tot vervelende situaties: 70% van de respondenten geeft aan zich ongemakkelijk of gediscrimineerd te voelen na een weigering.

Volgens de deelnemers ligt de oplossing vooral in meer voorlichting en bewustwording. Er is behoefte aan duidelijke communicatie richting personeel, betere opname van dit onderwerp in opleidingen en gerichte campagnes vanuit de overheid. Ook worden duidelijkere regels, betere handhaving en meer eenduidigheid (bijvoorbeeld in herkenbaarheid van hulphonden) genoemd als belangrijke stappen vooruit.

Opvallend is dat een groot deel van de respondenten een weigering niet meldt, vaak omdat men niet weet waar dit kan of denkt dat melden geen zin heeft. Hierdoor blijft een deel van de problematiek onder de radar.

De kern van het onderzoek is duidelijk: hoewel de situatie in Nederland overwegend positief is en verbetert, is volledige en vanzelfsprekende toegang nog niet bereikt. Blijvende aandacht voor kennis, bewustwording en naleving van de regels is nodig om ervoor te zorgen dat mensen met een geleidehond overal zonder drempels mee kunnen doen.