

**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

[5. Conclusies en aanbevelingen, samenvatting 3](#_Toc183081181)

[5.1. De drie routes van aanvraag tot matching 3](#_Toc183081182)

[5.1.1. Route 1: Eerste Hond, 23 respondenten. 5](#_Toc183081183)

[5.1.2. Route 2: Vervangende Hond Kort, 55 respondenten. 9](#_Toc183081184)

[5.1.3. Route 3: Vervangende Hond Lang, 7 respondenten 9](#_Toc183081185)

[5.2. Van samenstelling van de combinatie tot en met de instructieperiode 10](#_Toc183081186)

[5.2.1. Samenstelling van de combinatie (zie par. 3.4.1.3.) 10](#_Toc183081187)

[5.2.2. Gelegenheid om aan elkaar te wennen (zie par. 3.4.2.1.) 10](#_Toc183081188)

[5.2.3. Deskundigheidsbevordering (zie par. 3.4.1.5.) 11](#_Toc183081189)

[5.2.4. Duur van de instructie (zie par. 3.4.2.2.) 12](#_Toc183081190)

[5.2.5. Inhoud instructie, beoordeling instructie, verbeterpunten (zie par. 3.4.) 13](#_Toc183081191)

[5.3. Na de instructieperiode 14](#_Toc183081192)

[5.3.1. Proefwandeling maken en Nieuwe route verkennen (zie par. 3.3.2. en 3.5.1.) 14](#_Toc183081193)

[5.3.2. Aanvullende instructie, nader advies (zie par. 3.5.3.) 15](#_Toc183081194)

[5.3.3. De relatie tussen hond en baas (zie par. 3.6.) 16](#_Toc183081195)

[5.3.4. Nazorgbezoek (zie par. 3.7.) 17](#_Toc183081196)

[5.4. Algemenere onderwerpen 18](#_Toc183081197)

[5.4.1. Informatiefolder (zie par. 4.1.) 18](#_Toc183081198)

[5.4.2. Problemen en klachten (zie par. 4.2.) 18](#_Toc183081199)

[5.4.3. Communicatie van de school resp. de revalidatie-instelling met de gebruiker (zie par. 4.3.) 19](#_Toc183081200)

[5.5. Oogsten en zaaien 20](#_Toc183081201)

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

**geleidehondgebruikers@oogvereniging.nl**

# 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 geïnventariseerd 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 geplaats.

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 trainingsmethode 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 convenant 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 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.

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. Algemenere 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 gewezen.

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