

**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

[3. Procesgerelateerde bevindingen 3](#_Toc183081409)

[3.1. Start van het aanvraagproces 3](#_Toc183081410)

[3.1.1. Aanvragen van de eerste hond 3](#_Toc183081411)

[3.1.2. Aanvragen van een vervangende hond 3](#_Toc183081412)

[3.2. Mobiliteitstraining 5](#_Toc183081413)

[3.2.1. Toestemming uitwisseling persoonsgegevens tussen instelling en school 5](#_Toc183081414)

[3.2.2. Een geleidehond als mobiliteitsvoorziening 5](#_Toc183081415)

[3.2.3. Betrokkenheid bij het behandelplan mobiliteitstraining 6](#_Toc183081416)

[3.2.4. Schoolkeuze 6](#_Toc183081417)

[3.2.5. Opstellen van de Medische indicatie 6](#_Toc183081418)

[3.2.6. Bij verblijf op Het Loo Erf 7](#_Toc183081419)

[3.3. Het voorzorgbezoek 8](#_Toc183081420)

[3.3.1. Rol van de mobiliteitstrainer bij het voorzorgbezoek 9](#_Toc183081421)

[3.3.2. Overig verloop van het voorzorg bezoek 10](#_Toc183081422)

[3.3.3. Uitkomsten van het voorzorgbezoek 10](#_Toc183081423)

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

**geleidehondgebruikers@oogvereniging.nl**

# 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 uitgangsituatie 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.