

**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

[0. Aanleiding en doel 3](#_Toc183080537)

[1. Aanpak van het onderzoek en wijze van rapporteren 5](#_Toc183080538)

[1.1. Aanpak van het onderzoek 5](#_Toc183080539)

[1.2. Wijze van rapporteren 5](#_Toc183080540)

[2. Respons 8](#_Toc183080541)

[2.1. Aantal respondenten per groep 8](#_Toc183080542)

[2.2. Leeftijd van de respondenten 9](#_Toc183080543)

[2.3. Periode van levering 9](#_Toc183080544)

[4. Algemenere onderwerpen 10](#_Toc183080545)

[4.1. Informatiefolder 10](#_Toc183080546)

[4.2. Informele en formele klachten 10](#_Toc183080547)

[4.3. Communicatie van de school resp. de revalidatie-instelling met de gebruiker 11](#_Toc183080548)

[Bijlage 1. Het hart op de tong 16](#_Toc183080549)

[Eerste Hond 16](#_Toc183080550)

[Vervangende Hond Kort 16](#_Toc183080551)

[Vervangende Hond Lang 18](#_Toc183080552)

**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.

# 4. Algemenere 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.

Vooral 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. Allerwegen 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.

# 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 besefte 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 herkenningsstok 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.