# Logo Oogvereniging Geleidehondgebruikers

# Verslag van de informatiebijeenkomst

# over het aanvraag- en leveringstraject

# geleidehonden op 20 januari 2025

## Over wat u leest

In 2024 heeft de Oogvereniging uitgebreid onderzoek gedaan naar de ervaringen van geleidehondgebruikers met a) het aanvragen van een hond en b) de ondersteuning bij het werken met een hond. De uitkomsten en bevindingen zijn beschreven in het rapport “Aanvraag en levering van de blindengeleidehond – Gebruikers aan het woord”. Dit is aan te vragen bij de Oogvereniging, telefonisch bereikbaar via 030 – 29 45 444, en te downloaden [via de website van de Oogvereniging](https://www.oogvereniging.nl/wp-content/uploads/2024/06/Aanvraag-en-levering-van-een-blindengeleidehond-gebruikers-aan-het-woord-20240626.pdf).

Op 20 januari 2025 is voor belangstellenden een online informatiebijeenkomst gehouden om highlights uit het onderzoek te presenteren en vragen te beantwoorden. Dit document is een vrije, hier en daar aangevulde, weergave van de bijeenkomst.

Het verslag is gesteld in eerste persoon meervoud; ‘wij’ zijn de leden van de commissie van de Oogvereniging die zich bezig houdt met ontwikkeling van normen voor geleidehonden, tevens initiatiefnemers van het onderzoek en schrijvers van het rapport.

De besproken onderwerpen zijn gerangschikt in de volgende secties:

1. Over wat u leest (huidige sectie);
2. Over het onderzoek;
3. Bevindingen van toepassing op meerdere delen van het proces;
4. Voorzorgbezoek, start van een overeenkomst;
5. Instructie door de school;
6. Nazorg;
7. verdere ondersteuning.
8. Ter afsluiting.

NB: de nummering van de onderwerpen staat los van de betreffende onderdelen in het rapport.

Elk onderwerp begint met een aantal alinea’s met relevante feiten, bevindingen etc. Daaronder staan eventuele opmerkingen.

Terminologie: In dit document worden de termen gebruiker en cliënt door elkaar gebruikt. Gebruiker doelt op een persoon die met een geleidehond werkt, cliënt doelt op de persoon die daarbij hulp van een school krijgt.

Om het gewicht van gegeven antwoorden goed te kunnen interpreteren relateren wij elk antwoord aan het totaal aantal personen dat de betreffende vraag heeft beantwoord. Dit totaal fluctueert enigszins omdat de respondenten niet altijd alle vragen hebben beantwoord.

# Over het onderzoek

### Waarom een onderzoek

* Aanleiding:
	+ Al in 2019 werden er gesprekken gevoerd tussen mobiliteitstrainers van de revalidatie-instellingen en trainers van de hondenscholen om te komen tot een goede taakafbakening. Grosso modo werd het aanleren van mobiliteitsvaardigheden en het veilig bewegen in de openbare ruimte gerekend tot de revalidatie, het leren werken met een geleidehond tot het werkterrein van de hondenscholen.
	De Oogvereniging is als vertegenwoordigster van de gebruikers aangeschoven bij dit overleg. Voor de onderbouwing van haar inbreng had de Oogvereniging behoefte aan meer feitelijke informatie.
	In juni 2022 heeft dit overleg geleid tot een convenant dat door alle drie partijen is getekend.
* Op Europees niveau wordt gesproken over kwaliteitsnormen in het domein van assistentiehonden. Waar moet een team (baas en hond) aan voldoen, over welke vaardigheden moet het beschikken, welke garanties zijn er voor het welzijn van de hond, welke voorzieningen mag het team verwachten in de openbare ruimte.
Ook in dit overleg participeert de Oogvereniging en ook daarvoor is kennis van de feiten nodig.
* Het VN-verdrag voor de rechten van gehandicapten schrijft voor dat iemand met een beperking recht heeft op toegang, zo nodig met zijn hulpmiddel. Maar wanneer is een hond aan te merken als zo’n hulpmiddel?
Hiervoor zullen vroeg of laat ook in Nederland regels moeten worden vastgesteld. Wederom is het wenselijk dat die regels op gedegen kennis van de praktijk zijn gebaseerd.

### Voornaamste stappen aanvraag en ondersteuning

* Overzicht:
	+ Mobiliteitstraining: algemeen aanleren oriëntatievaardigheden en veilig bewegen op straat. Doorgaans wordt getraind met de witte stok, incidenteel met de dogsim, nooit met de hond.
	+ Voorzorgbezoek van de school.
	+ Instructie door de school.
	+ Nazorgbezoek door de school.
	+ Overige ondersteuning door school of revalidatie-instelling.
* Tijdens de mobiliteitstraining kan worden verkend of een hond voor deze cliënt een geschikt hulpmiddel is. Het voorstel daartoe gaat meestal uit van de cliënt, maar ook de trainer kan dit voorstel doen.
* Voor het werken met een hond zijn goede mobiliteitsvaardigheden vereist. Daarom wordt bij het aanvragen van een eerste hond altijd mobiliteitstraining ingezet.
Bij het aanvragen van een vervangende hond gebeurt dit alleen als de cliënt, de school of de zorgverzekeraar dit wenselijk vindt. In het onderzoek was dit voor 7 van de 62 vervangende honden het geval.

### Opzet onderzoek, respons

* Doelgroep: personen die tussen 1 juli 2022 en 31 januari 2024 een (eerste of vervangende) hond hebben ontvangen. Dat zijn naar schatting circa 170 personen.
* De link naar de vragenlijsten is verspreid via scholen (waarvoor dank), forums en de nieuwsbrief van de Oogvereniging.
* Hierop hebben we 85 voldoende ingevulde enquêtes ontvangen. Een respons van 50%.
Een flinke respons naar onze mening, gezien de lengte van de vragenlijsten, ruim 50 vragen.

### Leeftijd

* De leeftijd van de respondenten lag tussen 15 en 75 jaar met een top tussen 45 en 60 jaar.

### Drie vragenlijsten

* Gezien de verschillende startsituaties van cliënten hebben we gewerkt met drie vragenlijsten:
	+ eerste hond (Eho): 23 respondenten;
	mèt mobiliteitstraining;
	+ vervangende hond kort (Vk): 55 respondenten;
	geen mobiliteitstraining;
	+ vervangende hond lang (Vl): 6 respondenten;
	mèt mobiliteitstraining;
* Grote delen van het door cliënten gevolgde traject overlappen. Dat doen dus ook de corresponderende delen van de vragenlijsten.

## Bevindingen van toepassing op meerdere delen van het proces

### Klachten

* Elke school en elke revalidatie-instelling heeft een procedure voor het afhandelen van formele klachten. Meestal is die procedure te lezen op hun site en begint hij met het schriftelijk en gedocumenteerd indienen van de klacht. Naast deze zogenoemde formele klachten onderscheiden we informele klachten, waar een probleem direct bij de school, de betrokkene of diens leidinggevende wordt gemeld.
* 20 Van 78 respondenten hadden in de onderzoeksperiode van 19 maanden wel eens een informele klacht ingediend. Uit open antwoorden blijkt dat scholen zulke klachten snel oppakken en het probleem bijna altijd snel oplossen.
In dezelfde periode hebben 5 respondenten een formele klacht ingediend. Wij hebben niet gevraagd naar de afhandeling daarvan.

### Communicatie tussen school en gebruiker

* Bij het beoordelen van de communicatie tussen school en gebruiker is vooral gekeken naar de volgende documenten:
1. Het verslag van het voorzorgbezoek (zie 4.1);
2. De Theoretische lesstof (zie 5.1);
3. De Bruikleen overeenkomst (zie 5.5);
4. Het verslag van het nazorgbezoek (zie 6.1).
* Van deze documenten mag men verwachten dat:
	+ ze grondig worden besproken met de gebruiker en
	+ ze schriftelijk worden aangeboden in een voor de gebruiker leesbare vorm.

	De respondenten hebben over deze communicatie het volgende gemeld:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Document** | **Schriftelijk** | **Mondeling** | **‘Weet ik niet meer’ of niet ingevuld** |
| VoorZorgVerslag | 31 | 75 | 6 |
| LesStof | 52 | 18 | 23 |
| BruikLeenContr. | 46 | 0 | 39 |
| NaZorgVerslag | 17 | 59 | 26 |

Toelichting:

Schriftelijk: respondent heeft document schriftelijk ontvangen.

Mondeling: respondent heeft mondeling contact gehad over document, minimaal een telefoontje.

Weet ik niet meer: respondent herinnert zich niet het document te hebben ontvangen of heeft de vraag niet beantwoord.

Opmerkingen Oogvereniging:

* Scholen nemen te gemakkelijk aan dat mondelinge communicatie met de cliënt, of zelfs een telefoontje volstaat. Zelfs van documenten met een contractuele inhoud (verslag voorzorgbezoek, bruikleencontract) ontvangt de cliënt niet altijd in een voor hem leesbaar exemplaar.
* Bij twijfel over de leesvorm beveelt de Oogvereniging aan gebruik te maken van Email en tekst in Word. De meeste cliënten kunnen hier zelf mee overweg of kunnen een beroep doen op hulp in hun omgeving. School en cliënt kunnen uiteraard een ander vorm van communicatie afspreken, zo lang het document maar toegankelijk is voor de cliënt.
* Een belangrijk voordeel van schriftelijke communicatie is dat school en cliënt elk over een dossier beschikken om zaken te kunnen naslaan.

### Informatiefolder

* Op basis van de afspraken in het convenant (zie 2.1) is een informatiefolder geschreven over het aanvragen van een geleidehond. Deze is vooral nuttig voor mensen die overwegen voor het eerst een hond aan te vragen.
* 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.

Opmerking Oogvereniging:

* De folder heeft dus nog niet de helft van de ‘eerstehonders’ onder onze respondenten bereikt. Dat moet beter.

## Bevindingen aanvraag tot en met levering

### Voorzorgbezoek, start van een overeenkomst

* Bij het voorzorgbezoek komt de school bij de cliënt thuis. Doel is met elkaar kennis te maken.
* De wensen van de cliënt en het werkaanbod worden vastgelegd, evenals relevante bijzonderheden van de thuisomgeving. Verder wordt doorgaans een proefwandeling gemaakt om een beeld te krijgen van de oriëntatie- en mobiliteitsvaardigheden van de cliënt.
* Omgekeerd zal de cliënt meer willen weten van de werkwijzen van de school en van het verloop van de training.
* Kennen school en cliënt elkaar al dan kan een deel van deze zaken worden overgeslagen.
* De school zal aangeven wat de vermoedelijke wachttijd is tot een hond kan worden geleverd en of er nog aanvullende eisen zijn voor de instructie van de school kan beginnen.
* Zijn school en cliënt beiden positief dan plaatst de school de cliënt op haar wachtlijst en vraagt ze de vergoeding voor een hond aan bij de zorgverzekeraar van de cliënt.
* Dit is de feitelijke start van de overeenkomst tussen school en cliënt.

Opmerkingen Oogvereniging:

* Slechts 31 van de 85 respondenten ontving een schriftelijk verslag van het voorzorgbezoek. Dat lijkt erop te duiden dat veel school en veel cliënten zich er niet van bewust zijn dat de afspraken tijdens het voorzorgbezoek voor beide partijen bindend zijn. Toch is dat het geval! Heeft de school op grond van de afspraken de vergoeding van de zorgverzekeraar eenmaal aangevraagd dan is het heel ingewikkeld zo niet onmogelijk om nog van school te veranderen.
* 20 van de 82 respondenten kreeg bij het voorzorgbezoek geen indicatie van de wachttijd.
* Met 15 van de 82 respondenten werden tijdens het voorzorgbezoek aanvullende afspraken gemaakt over mobiliteit, met 5 over andere zaken die voor de start van de instructie geregeld zouden moeten zijn.

### Wachttijd

* Punt van zorg is de lange wachttijd voor het verkrijgen van een geleidehond. In het onderzoek is daar niet specifiek naar gekeken, maar uit open antwoorden en uit reacties op forums blijkt dat het wachten op een hond veel impact heeft op het leven van de cliënt.
Vanuit België, dat met hetzelfde probleem worstelt, vernamen wij dat daar een te laag aanbod van puppy's uit de fok de bottleneck is.
* Een gevolg van de lange wachttijd is dat er tussen het afronden van de mobiliteitstraining en het begin van de schoolinstructie een periode van soms meerdere jaren ligt. 10 Van de 26 respondenten gaven aan dat als gevolg daarvan opfrislessen moesten worden gevolgd.
* Vraag van een cliënt: Na jaren wachten weet ik nog steeds niet wanneer ik aan de beurt ben voor een hond. Wat te doen?
Advies: Praat met de school en wijs op de afspraken die bij het voorzorgbezoek zijn gemaakt. Zijn die er niet, vraag dan alsnog om een redelijke indicatie van de wachttijd.

## Instructie door de school

### Theoretische lesstof

* Een belangrijke eerste stap in de instructie van de school is het aanreiken van een stuk theoretische kennis over honden. Cliënten die voor het eerst en hond aanvragen hebben misschien nog geen enkele ervaring met een hond in huis. Om beginners te ondersteunen en gevorderden bij te spijkeren bieden scholen aan het begin van de instructie een stuk theoretische lesstof aan. Daarin kunnen onderwerpen besproken worden als: voeding, verzorging, gezondheid en gedrag van de hond.
* De lesstof moet uiteraard leesbaar zijn voor de cliënt en nageslagen kunnen worden.
Van 85 Respondenten antwoorden er 23 dat zij geen lesstof hebben ontvangen, althans niet in een voor hen bruikbare vorm.
* Eén school heeft een toegankelijke e-learning cursus ontwikkeld, met modules waarin cliënten hun eigen kennis kunnen toetsen.

Opmerkingen Oogvereniging:

* De Oogvereniging vindt het toetsen van de kennis erg belangrijk (vergelijk het met de betekenis van het theoretisch rijexamen). In de praktijk toetst helaas geen van de huidige scholen hierop.

De Oogvereniging zou de ontwikkeling van een gezamenlijk te gebruiken cursus met toetsing zeer toejuichen.

### Kennismaking met een voorgestelde hond

* Heeft de school een hond beschikbaar die volgens hen past bij de cliënt, dan wordt meestal een korte kennismakingsafspraak geregeld. Een korte wandeling, even spelen in het park o.i.d.
Zo’n kennismaking is natuurlijk te kort om de hond te leren kennen. In de praktijk gaat men af op het inzicht van de school en accepteert men de voorgestelde hond, tenzij direct het gevoel ontstaat dat het tussen deze cliënt en deze hond niet zal klikken. De school kan dan een andere hond voorstellen. 13 Van de 74 respondenten gaven aan dat dit bij hen is gebeurd.

### De eigenlijke instructie, training van het team, d.w.z. baas en hond

* 14 Van de 75 respondenten kozen ervoor de eerste lessen intern bij de school te ontvangen. Vanaf het begin, of na de eerste lessen wordt de training in de thuisomgeving gegeven.
* Over de duur van de instructie is op voorhand niets te zeggen. Belangrijke factoren zijn: vaardigheden en leervermogen van de cliënt, vaardigheden en leervermogen van de hond, werkeisen van de cliënt.
* Van de 79 respondenten vonden 69 de instructie voldoende, 10 vonden hem onvoldoende.
Wel zijn door respondenten een aantal verbeterpunten aangegeven.

Door respondenten voorgestelde verbeterpunten:

1. Begin met het inventariseren van de wensen en werkeisen van de cliënt en evalueer aan het eind van de instructie samen met de cliënt in hoeverre het team aan de gestelde eisen voldoet.
De indruk uit het onderzoek is dat niet iedere school dat systematisch doet.
2. Let gedurende de instructie op belastbaarheid van client en hond. Pas zo nodig het tempo aan.
3. Spreek de te lopen routes vooraf door, zodat de cliënt enig idee heeft waar hij loopt;
4. Oefen elke instructiedag met het los laten lopen van de hond.
5. Noteer onderweg gegeven tips en leg die achteraf schriftelijk vast voor de cliënt.
6. Besteed aandacht aan verzorging en tuig.

### Advies en extra training

* Gedurende het werkzame leven van de hond komen cliënten situaties tegen die ze willen voorleggen aan de school. Dat kan gaan over voeding, verzorging of gedrag van de hond, maar ook over de praktijk van het werken met de hond, zoals een lastige oversteek, een plek waar de hond opeens niet meer langs wil etc. Ze bellen dan de school voor extra advies, even meedenken, vaak ook een stukje extra training.
Respondenten geven vrijwel unaniem aan dat scholen op zulke vragen snel en adequaat reageren. Zij vinden het belangrijk dat er met hun honden goed gewerkt wordt.
Een enkele keer gebeurt het wel dat de school zegt het erg druk te hebben en daardoor wat minder toegankelijk overkomt.

### Bruikleenovereenkomst

* In Nederland blijft een geleidehond na het voltooien van de instructie eigendom van de school. Op het moment dat de zorg voor de hond wordt overgedragen aan de cliënt tekenen cliënt en school daarom een bruikleenovereenkomst. Hierin zijn de rechten en plichten van beide partijen vastgelegd.
Helaas moesten wij vaststellen dat slechts 46 van de 69 respondenten het contract in een voor hen leesbare vorm hebben ontvangen.

## Nazorg

### Het nazorgbezoek

* Cliënten ontvangen gedurende het werkzame leven van de hond, liefst eens per jaar een nazorgbezoek van een instructeur van de school. Doel is vast te stellen of het team nog steeds naar behoren functioneert.
* Aandachtspunten zijn onder meer:
	+ Veilig functioneren van het team;
	+ Belasting van baas en hond niet te groot;
	+ Band tussen baas en hond, gehoorzaamheid;
	+ Welzijn en gezondheid van de hond;
	+ Naderend pensioen of anderszins verminderde werklust van de hond.
* Er is in het onderzoek niet doorgevraagd over de werkwijze bij het nazorgbezoek. Uit contacten met gebruikers heeft de Oogvereniging niet de indruk gekregen dat alle scholen een gedegen, vaste werkwijze hanteren voor het nazorgbezoek.

Opmerkingen Oogvereniging:

* De Oogvereniging zou graag zien dat scholen voor het nazorgbezoek een vaste structuur hanteren en voor de verslaglegging een vast formulier gebruiken waarin alle belangrijke punten aan bod komen. Wij suggereren de volgende indeling:
1. Heeft de cliënt punten waaraan hij in dit bezoek aandacht wil besteden;
2. Hoe staat het met in voorgaande bezoeken gemaakte afspraken;
3. Een proefwandeling om het team te kunnen observeren;
4. Samen met de cliënt evalueren;
5. Bevindingen en afspraken vastleggen in een schriftelijk verslag dat aan de cliënt wordt toegezonden.
* In ons onderzoek zeggen slechts 17 van 61 respondenten een schriftelijk verslag van het nazorgbezoek te hebben ontvangen.

## Verdere ondersteuning

### Werken met de dogsim

* De dogsim is een hulpmiddel waarmee de trainer een geleidehond kan simuleren. Aan de voorkant zit een beugel die de cliënt vasthoudt alsof het de beugel van een geleidehond is. Aan de Achterkant bevindt zich het handvat waarmee de trainer de dogsim in de gewenste bewegingsrichting dirigeert. Hij ziet hoe de cliënt reageert.
* Over het lopen met de dogsim zijn de meningen van cliënten verdeeld. Van de 29 respondenten die bij het voorzorgbezoek met de dogsim hebben gelopen vonden 14 het een handig hulpmiddel, 6 waren neutraal, 7 vonden het niet handig.

### Aanleren van een nieuwe route

* De respondenten van ons onderzoek hadden gemiddeld 1 à 2 keer per jaar behoefte aan hulp bij het aanleren van een nieuwe route. Bij voorkeur vraagt men hulp van iemand uit de eigen kennissenkring. Dat scheelt wachttijd, men oefent met de eigen hond en het is nog gezellig ook. Lukt dat niet, bijvoorbeeld omdat in de route bepaalde punten zitten die professionele training vereisen, Dan belt men meestal eerst de school, de meest vertrouwde dienstverlener in deze. In bijna alle gevallen heeft de school geholpen.
* In het convenant is afgesproken dat de revalidatie-instellingen de eerst aangewezen hulpverleners zijn voor hulp bij routes. Daar kan men dus altijd terecht. De ratio daar achter is dat de revalidatie-instellingen de kosten vergoed krijgen, de scholen niet.
* Onze respondenten gaven aan in 19 maanden 69 keer hulp te hebben gehad:
36 privé, 15 van de school, 8 van een revalidatie-instelling.

## Waardering van de dienstverlening

Vooral in de open antwoorden hebben respondenten veel kleine en grote verbeterpunten genoemd.

Het onderzoek had ten doel de gebruikerservaring in beeld te brengen, het was geen klantentevredenheidsonderzoek.

Niettemin zijn wel enkele vragen in die richting gesteld.

Ter afsluiting vermelden we hier de uitkomsten:

* Vond u de mobiliteitstraining voldoende als voorbereiding op de instructie?

Van 26 respondenten: ja 23, nee 3.

Nb: Deze vraag is alleen aan respondenten gesteld die mobiliteitstraining hebben gehad.

* Vond u de instructieperiode voldoende?

Van 79 respondenten: ja 69, nee 10.

* Hoe vertrouwd bent u met uw hond?
Van 79 respondenten: goed 58, redelijk 17, matig 3.