



Het ITS maakt deel uit
van de Radboud
Universiteit Nijmegen



Kwaliteitsonderzoek Hulphonden

Connie Mensink | Lenneke Tielemans



KWALITEITSONDERZOEK HULPHONDEN

Kwaliteitsonderzoek Hulphonden

Connie Mensink
Lenneke Tielemans

November 2004

ITS - Nijmegen

De particuliere prijs van deze uitgave € 8,-
Deze uitgave is te bestellen bij het ITS, 024 – 365 35 00.

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK DEN HAAG

Mensink, Connie.

Kwaliteitsonderzoek Hulphonden / Connie Mensink & Lenneke Tielemans – Nijmegen: ITS

ISBN 90 – 5554 – 267 – 9

NUR 860

© 2004 ITS, Stichting Katholieke Universiteit te Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het ITS van de Stichting Katholieke Universiteit te Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Voorwoord

Voor u ligt het eindrapport van het kwaliteitsonderzoek hulphonden dat door het ITS is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS). Doel van het onderzoek is het formuleren van kwaliteitseisen voor hondenscholen waar hulphonden worden opgeleid en het formuleren van kwaliteitseisen voor de hulphonden.

Het onderzoek is uitgevoerd in nauwe samenspraak met Stichting Hulphond Nederland en Stichting De hond kan de was doen en personen met een hulphond. De hondenscholen hebben veel tijd en energie gestoken in het beantwoorden van vragen en het inzichtelijk maken van hun werkwijze. De hondenscholen hebben ook deelgenomen aan een workshop waar aanbevelingen voor kwaliteitseisen zijn geformuleerd. Aan de workshop hebben ook een cliënt van Stichting Hulphond Nederland en een deelnemer van Stichting De hond kan de was doen deelgenomen en vanuit hun perspectief een nuttige bijdrage geleverd aan het tot stand komen van de aanbevelingen voor kwaliteitseisen.

Met een deel van de personen met een hulphond is een telefonische enquête gehouden. De bereidheid om deel te nemen aan het onderzoek was groot en de uitkomsten hebben bijgedragen aan de formulering van de kwaliteitseisen.

Op deze plek wil ik dan ook de hondenscholen en personen met een hulphond bedanken voor hun bijdrage aan het onderzoek.

ITS Nijmegen
November 2004

Connie Mensink
Senior onderzoeker

Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Probleemstelling en doel van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksvragen	2
1.3 Onderzoeksopzet	3
2 Telefonische enquête cliënten/deelnemers	5
2.1 Steekproef en respons	5
2.2 Achtergrondkenmerken respondenten	6
2.3 Hondenschool, ras en leeftijd hulphond	11
2.4 Eerdere hulphonden	13
2.5 Reden aanvraag hulphond en keuze hondenschool	14
2.6 Aanvraagprocedure	15
2.7 Wachtijd en opleiding	16
2.8 Nazorg	19
2.9 Activiteiten waarbij hulphond helpt	21
2.10 Klachten	24
2.11 Stellingen	24
2.12 Samenvatting en conclusies	26
3 Kwaliteitseisen hulphonden	33
3.1 Eisen rondom vaardigheden en kenmerken van de hulphond	33
3.2 Eisen aan de medische keuring van de hulphond	37
3.3 Examen koppel hulphond/cliënt	37
3.4 Keurmerk hulphond	38
3.5 Eisen aan (nieuwe) aanbieders hulphonden	38
3.6 Klachtenregeling	39
Bijlage 1 Tabellen ADL/HDL activiteiten per school	41

1 Inleiding

1.1 Probleemstelling en doel van het onderzoek

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport Directie Gehandicaptenbeleid heeft per brief van 30 januari 2004 (kenmerk DGB/HM-2439361) het Instituut voor Toegepaste Sociale Wetenschappen (ITS) te Nijmegen opdracht verleend tot het uitvoeren van een kwaliteitsonderzoek hulphonden. In de rapportage worden de onderzoeksvragen, de onderzoeksopzet, de uitkomsten van de telefonische enquête en een set van aanbevelingen voor kwaliteitseisen gepresenteerd.

Hulphonden zijn te onderscheiden in ADL-honden (Activiteiten in het Dagelijks Leven) en Signaalhonden. Een ADL hond assisteert een persoon met lichamelijke beperkingen bij allerlei handelingen in het dagelijks leven. Een ADL hond wordt getraind in het openen van deuren, het bedienen van licht- en liftknoppen, kledingstukken uittrekken en het apporteren van allerlei voorwerpen. Een signaalhond waarschuwt de gebruiker voor bepaalde geluiden zoals een alarm, de deurbel of het huilen van de baby.

In Nederland zijn twee opleidingsscholen voor hulphonden: Stichting Hulphond Nederland en Stichting De hond kan de was doen. Bij Stichting Hulphond Nederland worden de hulphonden opgeleid en in bruikleen aan de cliënten verschaft. Stichting De hond kan de was doen werkt via het teamtrainingsprogramma en geeft de honden niet in bruikleen, maar werkt met eigendomshonden van de deelnemers. In het ITS rapport 'De hulphondenvoorziening in Nederland' is een beschrijving van de werkprocessen van de scholen gemaakt en zijn vier kwalitatieve gesprekken met cliënten/deelnemers opgenomen.¹

De verstrekking van hulphonden valt sinds 2004 onder de subsidieparagraaf 2.2.12 Kosten hulphonden uit de Regeling Subsidies Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en Ziekenfondswet (ZFW) (verder subsidieparagraaf hulphonden) die wordt uitgevoerd door het College voor zorgverzekeringen (CVZ) te Diemen. Voor 2004 ontvingen de twee scholen rechtstreeks subsidie van VWS.

¹ De hulphondenvoorziening in Nederland (C.Mensink&L.Tielemans, ITS Nijmegen 2003) is onderdeel van het door het ITS uitgevoerde kwaliteitsonderzoek blindengeleidehonden (Kwaliteitsonderzoek blindengeleidehonden (C. Mensink, ITS Nijmegen 2004).

De huidige subsidieparagraaf kent twee overeenkomsten: model bruikleenovereenkomst hulphonden (ten behoeve van cliënten van Stichting Hulphond Nederland) en model overeenkomst teamtraining en werkend leven hulphonden (Teamtrainingsovereenkomst) (deelnemers Stichting De hond kan de was doen). In tegenstelling tot de subsidieparagraaf 2.2.3 kosten blindengeleidehonden kent de subsidieparagraaf hulphonden geen Nadere Regeling vaardigheden en medische keuring van de hond.

In de subsidieparagraaf hulphonden zijn de subsidiestromen aan de twee groepen subsidieontvangers opgenomen. Enerzijds de subsidiëring van de opleidingskosten per opgeleide hulphond/afgesloten teamtraining en anderzijds de subsidiëring van de gebruikskosten per werkzame hulphond aan de cliënt/deelnemer.

De subsidie aan de hondenschool voor de opleidingskosten per hulphond bedraagt in 2004 € 16.779 (bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd). De subsidie voor de tegemoetkoming in de gebruikskosten van de hulphond bedraagt in 2004 € 970 (bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd).

De cliënt/deelnemer die gebruikt maakt van de tegemoetkoming in de gebruikskosten is verplicht een ziektenkostenverzekering af te sluiten voor de hulphond.

In 2004 is maximaal € 1.077.054 subsidie beschikbaar voor de opleidingskosten van de hulphonden en maximaal € 284.286 is beschikbaar voor subsidie voor tegemoetkoming gebruikskosten.

Bij het nader invullen van de subsidieparagraaf heeft VWS behoefte aan aanvullende kwaliteitscriteria voor hulphondenscholen en hulphonden.. Kwaliteitscriteria zijn onder andere nodig om te kunnen komen tot eenduidige producten en diensten van de hulphondenscholen en een transparante besluitvorming ten aanzien van nieuwe toetreders in de hulphondensector. Naast de ontwikkeling van kwaliteitseisen wordt in het onderzoek ook aandacht besteed aan de tot standkoming van een klachtenregeling voor de hulphondensector.

Het is nadrukkelijk niet de bedoeling van het onderzoek om de scholen onderling op kwaliteit te beoordelen.

1.2 Onderzoeksvragen

Bij het kwaliteitsonderzoek hulphonden zijn de volgende onderzoeksvragen te onderscheiden. De onderzoeksvragen zijn onder andere afgeleid van de 'Beschrijving kwaliteitsonderzoek hulphonden' (VWS/DGB/M.E. Ypma, 5 juni 2003).

Onderzoeksvraag 1

- a. Wat zijn de hulpvragen van cliënten/deelnemers ten aanzien van de hulphond?
- b. Waardoor wordt de keuze voor een van beide scholen bepaald?
- c. Wat zijn de ervaringen van de cliënten/deelnemers met de hulphondenschool en met het werken met een hulphond?
- d. Wat zijn de rechten en plichten van cliënten/deelnemers ten opzichte van de hulphondenscholen?
- e. Hebben cliënten/deelnemers klachten ingediend bij hondenschool?

Onderzoeksvraag 2

- a. Welke kwaliteitscriteria en randvoorwaarden hanteren de scholen ten aanzien van:
 - de opleiding hulphonden,
 - de hondentrainers,
 - het trainen van de gebruiker,
 - de afgeleverde hulphonden,
 - het nazorgtraject,
 - de klachtenprocedure.

Naast deze twee onderzoeksvragen is ook nagegaan welke ontwikkelingen er zijn op het gebied van kwaliteitsnormen voor hulphondenscholen en hulphonden in Europees verband.

1.3 Onderzoeksopzet

Op basis van de beschreven onderzoeksvragen zijn de volgende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd.

1. Onderzoek cliënten/deelnemers met een hulphond

De vragen aan de cliënten/deelnemers hebben als doel inzicht te krijgen in de hulpvragen, de verwachtingen en de ervaringen met de hulphondenscholen. Tevens wordt de vraag beantwoord waardoor de keuze voor een van beide scholen wordt bepaald.

De gegevens zijn op de volgende manier verzameld:

Telefonische enquête selectie cliënten/deelnemers met een hulphond

Voor de beschrijving van de werkprocessen bij de hulphondenscholen (zie noot 1) zijn gesprekken gevoerd met vier cliënten/deelnemers met een hulphond. De informatie uit deze gesprekken is betrokken bij het ontwikkelen van een vragenlijst die bij een selectie van de cliënten/deelnemers telefonisch is afgenomen. In de vragenlijst zijn

vragen opgenomen over hulpvraag, verwachtingen, motieven bij de keuze voor een van beide scholen en ervaringen in de praktijk van het dagelijks functioneren met een hulphond.

Onderzoek hulphondenscholen

In de deelrapportage over de hulphondenvoorziening in het kader van het Kwaliteitsonderzoek Blindengeleidehonden zijn de werkprocessen bij de twee hulphondenscholen op systematische wijze beschreven. Deze rapportage is als uitgangspunt genomen bij de ontwikkeling van de kwaliteitscriteria.

De scholen hebben meegewerkt aan het opstellen van de kwaliteitscriteria. De onderzoekers hebben per school kwalitatieve gesprekken gevoerd met de directie en voor de training en instructie verantwoordelijke functionarissen van de scholen. Tijdens deze gesprekken is geïnventariseerd welke kwaliteitscriteria op de diverse onderdelen van het werkproces nu reeds worden gehanteerd of in ontwikkeling zijn.

Onderzoek buitenlandse ervaringen

Er is contact gelegd met Assistance Dogs Europe (ADEu) over de ontwikkelingen ten aanzien van kwaliteitscriteria. In oktober 2003 heeft de ADEu een werkconferentie georganiseerd waar richtlijnen zijn besproken ten behoeve van lidmaatschap van de ADEu. De ontwikkelde richtlijnen zijn door de onderzoekers ontvangen.

De richtlijnen zijn minimaal en niet bruikbaar om kwaliteitseisen voor de Nederlandse situatie aan te ontleen.

2. Vertaalslag onderzoeksresultaten naar eindproducten

De uitkomsten van de gesprekken met de scholen, de uitkomst van de telefonische enquête bij de cliënten/deelnemers en de Europese verkenning zijn door de onderzoekers gebruikt als input voor het opstellen van de concept kwaliteitscriteria.

De concept kwaliteitscriteria zijn in een workshop besproken en verder uitgewerkt. Bij deze workshop waren aanwezig: directie en hoofdtrainer van beide scholen, een cliënt/deelnemer per school, beleidsmedewerker van het CVZ en een beleidsmedewerker van VWS.

2 Telefonische enquête cliënten/deelnemers

2.1 Steekproef en respons

Bij Stichting Hulphond Nederland is op aanwijzing van de onderzoekers een steekproef van 122 adressen getrokken uit het totale adressenbestand van de school. Daarbij is rekening gehouden met de herkomst van de cliënten (voormalige fusiepartners SOHO, SAM of Eurodog) en het aantal jaar dat iemand met een hulphond werkt (minimaal een halfjaar). Bij Stichting De hond kan de was doen is het hele adressenbestand meegenomen (in totaal 30 adressen). In de onderzoeksopzet werd het aantal te realiseren enquêtes vastgesteld op 100. Uiteindelijk zijn er 111 telefonische enquêtes gerealiseerd.

De scholen hebben vooraf aan het onderzoek de (geselecteerde) cliënten* een brief geschreven waarin het doel van het onderzoek werd beschreven en het verzoek werd gedaan mee te werken aan de telefonische enquête. Een week voor de start van de telefonische enquêtes heeft het ITS alle geselecteerde personen nogmaals benaderd per brief (Stichting Hulphond Nederland) of per e-mail (Stichting De hond kan de was doen).

De telefonische enquête is afgenomen in mei-juni 2004. Alle geselecteerde personen zijn op minimaal 2 verschillende tijdstippen gebeld. Indien het op het moment van bellen niet uitkwam om de vragenlijst af te nemen, werd een afspraak gemaakt. 118 personen zijn uiteindelijk bereikt. Van deze personen hebben 7 personen aangegeven niet mee te willen werken aan de telefonische enquête. Twee personen hadden geen interesse in het onderwerp, één persoon bleek geen hulphond meer te hebben en iemand anders heeft zich via de e-mail afgemeld. In totaal drie personen waren op vakantie. Van de groep non-respondenten waren er 4 afkomstig van Stichting Hulphond Nederland en drie van Stichting De hond kan de was doen.

De vragenlijst is afgenomen door getrainde telefonische interviewers van het ITS. De onderzoekers hebben de instructie en begeleiding verzorgd. De gemiddelde duur van een interview was 33,4 minuten.

* In de verslaglegging van de telefonische enquête wordt in verband met de leesbaarheid gesproken over cliënten. Stichting De hond kan de was doen spreekt echter liever van deelnemers. Daar waar cliënten staat moet bij Stichting de hond kan de was doen deelnemers worden gelezen.

Tabel 1 – Verdeling respondenten Stichting De hond kan de was doen en Stichting Hulphond Nederland, in absolute aantallen

	steekproef	realisatie
stichting De hond kan de was doen	30	20
stichting Hulphond Nederland	122	91
totaal	152	111

2.2 Achtergrondkenmerken respondenten

Persoonskenmerken

Tabel 2 laat zien dat ruim driekwart van de respondenten vrouw is. De gemiddelde leeftijd is 42 jaar. De jongste respondent is 14 jaar, de oudste is 74 jaar. Respondenten van Stichting Hulphond Nederland zijn significant ouder dan die van Stichting De hond kan de was doen ($p=0.01$). Uit deze tabel blijkt verder dat bijna de helft (46%) van de respondenten alleen woont, ruim eenderde (37%) woont samen met een partner en een kleine groep (6%) woont bij zijn/haar ouders of in een woonvorm (11%). Onder woonvorm wordt meestal focuswoning genoemd.

Tabel 2 – Persoonskenmerken respondenten, in percentages en gemiddelden

	totaal (n=111)	Stichting Hulphond Nederland (n=91)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)	
<i>Geslacht</i>				
man	21	20	25	
vrouw	79	80	75	
<i>Leeftijd</i>				
gemiddelde in jaren	41,8	43,2	35,4	$p=0.01$
tot 30 jaar	20	18	30	
31 – 45 jaar	40	37	50	
46 – 60 jaar	34	37	20	
ouder dan 60	6	8	-	
<i>Woonsituatie</i>				
alleen	46	44	55	
met partner	37	40	20	
bij ouders	6	6	10	
in woonvorm	11	10	15	
<i>Aantal kinderen</i>				
geen	67	65	75	
een of meerdere	33	35	25	

Eenderde van de respondenten heeft kinderen. Van de respondenten met kinderen heeft 30% één kind, 32% twee kinderen en 22% heeft 3 kinderen. Van deze groep woont bij 46% de kinderen nog thuis.

Bijna de helft (46%) van de respondenten heeft middelbaar onderwijs gevolgd. Ruim eenderde (38%) heeft HBO of wetenschappelijk onderwijs gevolgd (tabel 3).

De voornaamste dagbesteding van eenderde (37%) van de respondenten is hobby en ontspanning. Een vijfde (21%) geeft betaald werk op als voornaamste dagbesteding. Ruim een kwart (28%) houdt zich met vrijwilligerswerk bezig. De overigen geven aan een opleiding te volgen (4%) of het huishouden te doen (10%). Percentages laten zien dat respondenten van Stichting De hond kan de was doen vaker een betaalde baan hebben dan respondenten van Stichting Hulphond Nederland.

Tabel 3 – Opleiding en dagbesteding, in percentages

	totaal (n=111)	Stichting Hulphond Nederland (n=91)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)
<i>Opleiding</i>			
lager onderwijs	16	13	25
middelbaar onderwijs	46	51	25
hoger onderwijs	38	36	50
<i>Dagbesteding</i>			
betaald werk	21	18	35
vrijwilligerswerk	28	30	20
school/opleiding	4	2	10
huishouden	10	10	10
hobby/ontspanning	37	40	25

Gezondheidssituatie

De belangrijkste oorzaak van de lichamelijke beperkingen van de respondenten is hersenbeschadiging of een aandoening van het zenuwstelsel (45%). Een spierziekte (25%) en aandoeningen van het bewegingsapparaat (16%) vormen ook belangrijke oorzaken van de handicap of beperking. Andere aandoeningen zijn stofwisselingsstoornis (2%), niet aangeboren hersenletsel (2%), meervoudige handicap (2%) en longaandoening (1%).

Bij iets minder dan de helft (44%) van de respondenten is de handicap aangeboren.

Tabel 4 - Oorzaak lichamelijke beperkingen*

	n=111	%
hersensbeschadiging/aandoening zenuwstelsel	51	45
spierziekte	28	25
aandoening bewegingsapparaat	18	16
stofwisselingsstoornis	3	2
niet aangeboren hersenletsel	3	2
meervoudige handicap	3	2
longaandoening	1	1
overige handicap	15	13

* Meerdere antwoorden mogelijk

Respondenten is gevraagd naar het verloop van de lichamelijke aandoening (tabel 5). 41% antwoordt hierop dat zijn/haar lichamelijke aandoening een progressief verloop kent. Met 48% heeft Stichting Hulphond Nederland een grotere groep respondenten met een progressief verloop dan Stichting De hond kan de was doen ($p=0.01$).

Tabel 5 – Verloop lichamelijke aandoening, in percentages

	totaal (n=110)	Stichting Hulphond Nederland (n=90)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)	
stabiel	34	30	50	p=0.01
progressief verloop	41	48	10	
wisselend verloop	25	22	40	

Alle respondenten ondervinden beperkingen in het dagelijks leven. Bij veel activiteiten is men afhankelijk van anderen. In de vragenlijst is gevraagd naar HDL (Huishoudelijke Dagelijkse Levensverrichtingen) en ADL (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen) activiteiten. Bij ADL-activiteiten gaat het om de directe zelfzorg van een individu. Het gaat dan om activiteiten zoals eten, drinken, wassen, aankleden, in en uit bed komen, toiletbezoek, binnen- of buitenshuis verplaatsen. HDL-activiteiten hebben meer betrekking op het onafhankelijk van anderen kunnen functioneren in de directe omgeving. Hieronder worden activiteiten zoals boodschappen doen, eten klaarmaken, schoonmaken, wassen en strijken verstaan.

De percentages in tabel 6 hebben betrekking op verschillende activiteiten die onder ADL- of HDL-activiteiten vallen. Bijvoorbeeld een deel van de respondenten kan ADL-activiteiten alleen met hulp van anderen uitvoeren. Dit betekent dat deze respondenten alle of de meeste van de genoemde activiteiten alleen met hulp kunnen uitvoeren.

De tabel laat zien dat geen enkele respondent alle HDL-activiteiten zonder moeite kan uitvoeren. Bijna driekwart (73%) van de respondenten kan HDL-activiteiten alleen met hulp uitvoeren. Bij ADL-activiteiten is men iets minder vaak op anderen aangewezen. Een kwart (26%) kan de meeste of alle activiteiten alleen met hulp uitvoeren. 38% geeft aan de meeste of alle activiteiten alleen met veel moeite uit te kunnen voeren, 22% heeft enige moeite met de meeste of alle activiteiten en 14% kan de meeste of alle activiteiten zonder moeite uitvoeren. In bijlage 1 zijn de scores op de afzonderlijke activiteiten van de respondenten per hondenschool weergegeven.

Tabel 6 – Mate van moeite met zelfstandig uitvoeren van HDL en ADL activiteiten, in percentages*

	totaal (n=111)	Stichting Hulphond Nederland (n= 91)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)
<i>HDL-activiteiten**</i>			
zonder enige moeite	-	-	-
met enige moeite	4	4	-
met veel moeite	23	24	25
alleen met hulp	73	72	75
<i>ADL-activiteiten***</i>			
zonder enige moeite	14	11	25
met enige moeite	22	25	10
met veel moeite	38	40	30
alleen met hulp	26	24	35

* Het is onbekend in hoeverre de respondenten de ondersteuning van de hulphond bij de activiteiten in het antwoord hebben laten meewegen.

** De variabele is samengesteld uit 5 aparte variabelen, zie bijlage

*** De variabele is samengesteld uit 9 aparte variabelen, zie bijlage

Tabel 7 geeft een aantal aspecten van de gezondheidssituatie van de respondenten weer.

Bijna een kwart van de respondenten is regelmatig tot voortdurend bedlegerig, een vijfde soms en ruim de helft (58%) zegt niet of zelden bedlegerig te zijn. Bijna twee-

derde (60%) voelt zich door de handicap ernstig of volledig belemmerd in de dagelijkse bezigheden.

Bijna de helft van de respondenten ervaart een matige (28%) tot slechte (18%) lichamelijke conditie.

Tabel 7 - Gezondheidssituatie respondenten, in percentages

	totaal (n=111)	Stichting Hulphond Nederland (n= 91)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)
<i>Bedlegerig</i>			
niet/zelden	58	54	75
soms	20	22	10
regelmatig	17	18	15
voortdurend	5	6	-
<i>Belemmerd in dagelijkse bezigheden</i>			
nauwelijks	7	6	10
matig	33	29	53
ernstig	49	53	32
volledig	11	12	5
<i>Ervaren lichamelijke conditie</i>			
goed	16	14	25
redelijk	38	37	45
matig	28	30	20
slecht	18	19	10

Vormen van ontvangen hulp

Een grote groep respondenten ontvangt verschillende vormen van hulp (tabel 8). Het overgrote deel (92%) maakt gebruik van huishoudelijke hulp. Bijna driekwart (72%) heeft ook verzorging of verpleging aan huis. Begeleiding buitenshuis (23%) of maaltijdverzorging (19%) komen minder vaak voor. Eenderde van de respondenten (34%) noemt daarnaast ook nog andere vormen van hulp zoals fysiotherapie, maatschappelijk werk of mantelzorg.

Tabel 8 – Vormen van ontvangen hulp, in percentages

	totaal (n=111)	Stichting Hulphond Nederland (n=91)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)
huishoudelijke hulp	92	92	90
verpleging/verzorging	72	70	80
begeleiding buitenshuis	23	19	40
maaltijdverzorging	19	18	25
andere hulp	34	33	40

2.3 Hondenschool, ras en leeftijd hulphond

Van de respondenten heeft 82% een hond van Stichting Hulphond Nederland. Stichting Hulphond Nederland is het resultaat van een fusie (in 2001) van drie scholen: SOHO, Stichting SAM en Eurodog. Dit verklaart het aantal respondenten dat bij de vraag 'van welke organisatie heeft u uw hulphond gekregen?' een andere school opgeeft (zie tabel 9). 18% heeft samen met de hond de teamtraining bij Stichting De hond kan de was doen gevolgd.

Tabel 9 – Respondenten naar school

	n=111	%
Stichting Hulphond Nederland	63	57
SOHO	19	17
Stichting SAM	7	6
Eurodog	2	2
Stichting De hond kan de was doen	20	18

We vroegen de respondenten hoe lang zij hun huidige hulphond in bezit hebben (tabel 10). Respondenten van Stichting Hulphond Nederland hebben hun hond gemiddeld 2,9 jaar in bezit. Bij respondenten van Stichting De hond kan de was doen is dit korter: gemiddeld 1,8 jaar. Dit verschil is grotendeels te verklaren door het feit dat Stichting Hulphond Nederland langer bestaat dan Stichting De hond kan de was doen (opgericht in 1999).

Tabel 10 – Periode hond in bezit, in percentages

	totaal (n=111)	Stichting Hulphond Nederland (n=91)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)
0 tot 1 jaar	35	32	45
2 tot 3 jaar	33	31	40
4 tot 5 jaar	27	30	15
6 jaar of langer	5	7	-

Het meest gebruikte ras voor een hulphond van de respondenten is een Golden Retriever (58%) en de Labrador Retriever (20%) of een kruising Golden/Labrador (8%). Onder de categorie “anders” worden genoemd: Duitse herder, Rottweiler, Koningspoedel, Drentse Patrijs of kruisingen.

Cliënten van Stichting De hond kan de was doen volgen met hun eigen hond de teamtraining. Driekwart van deze respondenten heeft de hond speciaal aangekocht om als hulphond op te leiden. Het overige deel had de hond al in zijn/haar bezit.

Tabel 11 – Ras hulphond, in percentages

	totaal (n=111)	Stichting Hulphond Nederland (n=91)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)
Golden Retriever	58	67	15
Labrador Retriever	20	17	35
Kruising Golden/Labrador	8	9	5
anders	14	7	45

Uit tabel 12 blijkt dat ruim driekwart (76%) van de honden tussen de 1,5 en 2 jaar oud is wanneer zij beginnen te werken als hulphond. 3% van de honden is jonger dan anderhalf jaar. Nog geen kwart (22%) is ouder dan twee jaar. Als we kijken naar de leeftijden van de honden van Stichting De hond kan de was doen zien we een grotere spreiding dan bij Stichting Hulphond Nederland. Dit heeft vooral te maken met de teamtraining te maken. Stichting De hond kan de was doen traint honden van de cliënten zelf. Dit zijn vrijwel altijd volwassen honden.

Tabel 12 – Leeftijd hulphond bij aflevering (Stichting Hulphond Nederland) en leeftijd hond bij start teamtraining (Stichting De hond kan de was doen), in percentages

	totaal (n=108)	Stichting Hulphond Nederland (n=88)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)
jonger dan 1,5 jaar	3	-	16
tussen 1,5 en 2 jaar	76	88	26
tussen 2 en 2,5 jaar	12	9	26
tussen 2,5 en 3 jaar	5	2	16
ouder dan 3 jaar	4	1	16

2.4 Eerdere hulphonden

De respondenten is gevraagd naar hun ervaringen met eerdere hulphonden. Veel respondenten (68%) hebben geen ervaring met een eerdere hulphond. Ruim een kwart (27%) heeft één andere hulphond gehad. Vijf personen hebben ervaring met meerdere hulphonden (tabel 13).

Tabel 13 – Ervaringen met eerdere hulphonden

	N=111	%
geen ervaring	76	68
1 hulphond	30	27
2 hulphonden	3	3
3 hulphonden	2	2

Respondenten blijken behoorlijk trouw aan hun school, bij vervanging van de hulphond blijven de meeste bij dezelfde school. Slechts vier respondenten zijn overgestapt van SOHO of SAM (nu Stichting Hulphond Nederland) naar Stichting De hond kan de was doen (tabel 14).

Tabel 14 – Huidige en vorige school, in absolute aantallen

Vorige school	Stichting Hulphond Nederland	SOHO	SAM	Eurodog	Stichting De hond kan de was doen	totaal
<i>Huidige school</i>						
Stichting Hulphond Nederland	6	22	-	1	-	29
Stichting De hond kan de was doen	-	3	1	-	3	7

2.5 Reden aanvraag hulphond en keuze hondenschool

De belangrijkste reden waarom respondenten een hulphond aanvragen is dat zij minder afhankelijk van anderen willen zijn. Door de hulphond heeft men het gevoel zelfstandiger te zijn en is het bijvoorbeeld weer mogelijk alleen naar buiten te gaan. De hond als maatje en het gevoel minder eenzaam te zijn spelen daarnaast ook een belangrijke rol.

We legden de respondenten de vraag voor wat de belangrijkste reden is geweest om voor de huidige school te kiezen. De respondenten van Stichting Hulphond Nederland kozen vooral voor deze school omdat ze geen andere school kenden, maar ook door de goede ervaringen van anderen (11%), de school voor een opgeleide hulphond zorgt (10%) of omdat er geen andere school was (8%) (zie tabel 15). Onder de categorie anders werd genoemd: het was de dichtstbijzijnde school, de manier van opleiden sprak aan, anderen hebben de schoolkeuze voor me bepaald en de hond blijft eigendom van de school.

Tabel 15 – Reden keuze Stichting Hulphond Nederland

	n= 90	%
kende geen andere school	45	50
goede ervaringen van anderen	11	12
de school zorg voor opgeleide hulphond	10	11
er was geen andere school	8	9
er wordt ook thuis getraind	3	3
goed geluisterd naar wensen	1	1
anders	12	13

Respondenten van Stichting De hond kan de was doen kiezen vooral voor deze school vanwege de teamtraining (70%), maar ook omdat de hulphond eigendom van de cliënt blijft (15%). Een persoon heeft specifiek voor Stichting De hond kan de was doen gekozen omdat zij ook honden voor kinderen opleiden.

Onder de categorie anders wordt genoemd: de filosofie van de school over honden en de mogelijkheid die ze bieden om ook met kleine honden te werken.

Tabel 16 – Reden keuze Stichting De hond kan de was doen

	N=20	%
vanwege de teamtraining: zelf de hulphond opleiden	14	70
de hulphond blijft eigendom respondent	3	15
enige school die honden voor kinderen opleidt	1	5
anders	2	10

2.6 Aanvraagprocedure

De aanvraagprocedure voor een hulphond verloopt bij Stichting Hulphond Nederland en Stichting De hond kan de was doen in verschillende stappen. Een onderdeel van deze procedure vormt het intakegesprek. Er wordt beoordeeld of iemand gezien de aard van zijn/haar beperking, leefomstandigheden en motivatie geschikt is deel te nemen aan de opleiding of teamtraining. Van de respondenten is 95% tevreden over de procedure tijdens de intake. Zes personen (allen van Stichting Hulphond Nederland) zijn niet tevreden omdat ze de procedure te lang vonden duren, lange tijd niets van de school hoorde, de procedure te zwaar vonden of omdat de school zich te autoritair opstelde.

Respondenten is gevraagd welke aspecten tijdens het intakegesprek aan de orde zijn gekomen (tabel 17). Het meest aan de orde kwamen de aard van de beperkingen en de mogelijkheden die het werken met een hulphond biedt, de verzorging van de hond, de verwachtingen en de vaardigheden van de hond. De kosten van een hulphond kwam het minst aan de orde.

Tabel 17 – Aspecten tijdens intakegesprek, in percentages

	totaal (n=111)	Stichting Hulp- hond Nederland (n=91)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)
aard van de beperking/mogelijkheden werken met hond	96	96	100
verzorging hond	94	97	85
verwachtingen t.a.v. de hond	93	92	95
vaardigheden van de hond	91	89	100
match hond/cliënt	89	87	100
mogelijkheden spelen/rennen hond	89	91	79
informatie over opleiding/teamtraining	87	84	100
informatie over vragen/problemen na de opleiding/teamtraining	83	81	95
hoeveelheid werk hulphond	80	81	75
kosten hulphond	73	74	68

Bij Stichting De hond kan de was doen is bij alle respondenten ook de geschiktheid om zelf een hond op te leiden aan de orde gekomen.

Na afloop van het intakegesprek had 87% van de respondenten een duidelijk beeld van wat het betekent om met een hulphond te werken (tabel 18). Vrijwel alle respondenten kregen tijdens het intakegesprek voldoende ruimte om wensen en behoeften kenbaar te maken. Vijf respondenten van Stichting Hulphond Nederland vonden dat hiervoor onvoldoende ruimte was.

Tabel 18 –Beeld van hulphond na intake, in percentages

	totaal (n=109)	Stichting Hulphond Nederland (n=89)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)
ja	87	86	90
nee	13	14	10

2.7 Wachtijd en opleiding

De wachttijd tussen aanvraag en de uiteindelijke aflevering van een volledig opgeleide hulphond is bij Stichting Hulphond Nederland gemiddeld 15 maanden (standaard-

deviatie 12). Bij Stichting De hond kan de was doen is de wachttijd tussen de periode van aanvraag en start van de teamtraining gemiddeld 4 maanden (standaarddeviatie 3,7).

Vooraf aan de opleiding of teamtraining heeft ruim de helft (52%) een duidelijk beeld van de trainingsschool of teamtraining. Ongeveer eenderde (34%) had een vaag beeld en 14 % kon zich niets voorstellen bij de trainingsschool of teamtraining (tabel 19).

Tabel 19 – Verwachting van de trainingsschool of teamtraining, in percentages

	totaal (n=111)	Stichting Hulphond Nederland (n=91)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)
duidelijk beeld	52	51	60
vaag beeld	34	32	40
geen beeld	14	17	-

Stichting Hulphond Nederland heeft een interne trainingsweek waarin de cliënt leert werken met de hulphond. Ook Stichting De hond kan de was doen heeft een interne trainingsweek waarin cliënten samen met andere cliënten leren werken met hun honden. Deze trainingsweek wordt als plezierig, leerzaam en als goede voorbereiding op het zelfstandig werken met de hond gezien. Een groot deel van de respondenten ervaart deze week als vermoeiend (87%). Bijna driekwart (71%) is van mening dat de trainingsweek goed is afgestemd op de individuele behoefte. Een klein deel vond deze week te algemeen (12%).

Tabel 20 – Ervaringen tijdens interne trainingsweek, in percentages

	totaal (n=109)	Stichting Hulphond Nederland (n=89)	Stichting De hond kan de was doen (n=19)
leerzaam	92	90	100
vermoeiend	87	87	90
goede voorbereiding	80	78	90
zelfstandig werken met hond			
plezierig	79	74	100
afgestemd op behoefte cliënt	71	67	90
te algemeen	12	11	16

Onderwerpen die tijdens de opleiding of teamtraining het meest aan de orde kwamen zijn de hond onder appèl houden, apporteren, openen en sluiten van deuren, basisvaardigheden, knoppen bedienen en theorie over de verzorging van de hond. Stichting De hond kan de was doen besteedt in vergelijking met Stichting Hulphond Nederland tijdens de teamtraining vaker aandacht aan de theorie over het trainen van een hulphond, kledingstukken aan en uittrekken en de hond leren hulp te halen in geval van nood (zie tabel 21).

Tabel 21 – Onderwerpen die tijdens opleiding/teamtraing aan de orde zijn gekomen, in percentages

	totaal (n=111)	Stichting Hulp- hond Nederland (n=91)	Stichting De hond kan de was doen (n=20)	
hond onder appèl houden	99	99	100	
apporteren	99	100	95	
openen/sluiten deuren	98	98	100	
basisvaardigheden	97	98	95	
knoppen bedienen	96	97	90	
theorie verzorging hond	92	93	84	
theorie trainen hond	87	85	100	p=0.06
kledingstukken aan/uit trekken	79	74	100	p=0.01
hulp halen bij nood	28	24	47	p=0.04
ondersteunen bij bewegingen	18	20	11	

Bijna alle respondenten (95%) zijn van mening dat zij na afloop van de opleiding of teamtraining ruim voldoende tot voldoende in staat zijn zelfstandig met hun hond te werken. Alleen onder respondenten van Stichting Hulphond Nederland gaven vijf personen aan onvoldoende tot ruim onvoldoende in staat zelfstandig met de hond te werken na de opleiding (tabel 22).

Tabel 22 – Gevoel van zelfstandig met de hond kunnen werken na opleiding/teamtraining, in percentages

	totaal (n=110)	Stichting Hulphond Nederland (n=91)	Stichting De hond kan de was doen (n=19)
ruim voldoende	55	52	74
voldoende	40	43	26
onvoldoende	4	4	-
ruim onvoldoende	1	1	-

Na afloop van de teamtraining doen cliënten van Stichting De hond kan de was doen samen met hun hond examen. Dit examen wordt door een onafhankelijke examiner afgenomen. Alle respondenten van Stichting De hond kan de was doen vinden dit een goede zaak.

Enkele jaren geleden werd na afloop van de trainingsschool ook bij Stichting Hulphond Nederland een examen afgenomen. Dit examen is afgeschaft omdat het onder andere teveel stress veroorzaakte bij de cliënten na de toch al als zwaar ervaren trainingsschool. Ook aan respondenten van Stichting Hulphond Nederland is de vraag voorgelegd wat zij van een verplicht examen zouden vinden. Meer dan de helft (58%) vindt het een goed idee, 11% heeft geen mening en 31% vindt het geen goed idee. Cliënten van Stichting De hond kan de was doen worden jaarlijks samen met hun hond op vaardigheden getest. Op enkele respondenten was de jaarlijkse test niet van toepassing omdat zij hun hulphond minder dan een jaar hebben.

2.8 Nazorg

Nadat de opleiding of teamtraining is afgerond bieden beide scholen verschillende vormen van nazorg aan de cliënt. Bij vrijwel alle respondenten (95%) zijn er afspraken gemaakt over nazorg in het eerste jaar. In 93% van de gevallen heeft de school zich ook aan deze afspraken gehouden. Zes personen geven aan dat de school zich niet aan de afspraken hield.

Tijdens het eerste jaar, na afsluiting van de opleiding/teamtraining, bezoekt een de school gemiddeld 7 keer per jaar de cliënt.

Bij ruim een kwart van de respondenten komt de school 0-3 keer op huisbezoek. Bij eenderde van de respondenten ligt dit aantal op 4-5 keer en bij een vijfde van de respondenten komt de school 6-9 keer op huisbezoek. Bij 20% komt de school vaker dan 9 keer op huisbezoek (tabel 23).

Tabel 23 – Huisbezoeken school eerste jaar na afsluiten opleiding/teamtraining, in percentages

	totaal (n=103)	Stichting Hulphond Nederland (n=87)	Stichting De hond kan de was doen (n=16)
0-3 keer	28	21	69
4-5 keer	32	37	6
6-9 keer	20	24	-
vaker dan 9 keer	20	18	25
gemiddeld aantal huisbezoeken	6,6	6,9	4,7

Na het eerste jaar komt de school minder vaak bij de cliënt op huisbezoek. Bij ruim de helft (55%) toch nog 2 keer per jaar en bij 8% van de respondenten vaker dan 2 keer. Percentages laten zien dat Stichting Hulphond Nederland iets vaker langskomt na het eerste jaar dan Stichting De hond kan de was doen (tabel 24).

Tabel 24 – Huisbezoeken trainer na het eerste jaar, in percentages

	totaal (n=95)	Stichting Hulphond Nederland (n=80)	Stichting De hond kan de was doen (n=15)
geen enkele keer	12	13	7
1 keer	25	17	67
2 keer	55	61	20
vaker dan 2 keer	8	9	6
gemiddeld aantal huisbezoeken	1,8	1,9	1,3

Bij 12% van de respondenten is de school na het eerste jaar niet meer langs geweest. Gevraagd werd of de school wel telefonisch contact heeft opgenomen om te informeren naar de cliënt en de hulphond. Bij ruim de helft (57%) van deze respondenten is dit niet het geval.

Tijdens een huisbezoek worden een aantal zaken met de cliënt besproken (tabel 25). Het meest besproken onderwerp is vragen en problemen over taken van de hond (66%). Ook de controle van de gezondheid van de hond (55%) en de vaardigheden van de respondent (53%) zijn belangrijke onderwerpen.

*Tabel 25 – Aspecten tijdens huisbezoek**

	n=111	%
vragen en problemen taken hond	66	78
controle gezondheid hond	55	65
vaardigheden cliënt	53	63

* percentages tellen op, meerdere antwoorden mogelijk

Stichting De hond kan de was doen organiseert elk jaar terugkomdagen voor cliënten en hun hulphonden. Negen respondenten hebben die dagen wel eens bezocht, twee

personen hebben dit nog nooit gedaan. Zes respondenten hebben nog geen trainingsdag gehad omdat zij hun hond minder dan een jaar hebben.

Wanneer respondenten problemen met het werken met hun hulphond ervaren brengt de overgrote meerderheid (89%) de school hiervan direct op de hoogte. Ongeveer 10% meldt een probleem niet bij de school omdat ze het probleem liever zelf oplossen, ze geen oplossing van de school verwachten, de dierenarts bellen of men wacht het jaarlijkse bezoek van de school af. Van de respondenten die hun probleem wel bij de school melden doet 60% dit direct, de rest doet dit pas na een tijdje omdat ze eerst proberen het probleem zelf op te lossen.

De school is serieus in het zoeken van een oplossing voor mijn probleem zegt 92% van de respondenten. Negen personen vinden de school daarin niet serieus genoeg. Deze respondenten zijn allen afkomstig van Stichting Hulphond Nederland.

2.9 Activiteiten waarbij hulphond helpt

De ervaringen die respondenten met hun hulphond in de praktijk hebben verschillen niet veel tussen de beide scholen, daarom is er geen onderscheid gemaakt tussen de respondenten van Stichting Hulphond Nederland en die van Stichting De hond kan de was doen.

Activiteiten waarbij gebruik wordt gemaakt van de hulphond verschillen uiteraard per respondent. Bij een groot deel van de respondenten wordt de hulphond altijd ingezet bij: voorwerpen oprapen en aangeven (apporteren) (94%), boodschappen doen (70%) en deuren openen en sluiten (69%). Hulp bij het bedienen van lift- of lichtknoppen komt ook veel voor, beide 57%. Minder vaak helpt de hond bij was in en uit de machine halen, bij het in en uit bed komen of bij het gaan zitten of staan (tabel 26).

Tabel 26 – Activiteiten waarbij hulphond helpt, in percentages

	altijd	soms	nooit
voorwerpen oprapen en aangeven	94	6	-
bij boodschappen doen	70	24	6
deuren openen en sluiten	69	24	7
lichtknoppen bedienen	57	31	12
liftknoppen bedienen	57	24	19
hulp bij aan en uitkleden	46	38	16
helpen was in en uit de machine halen	27	16	57
hulp bij in en uit bed komen	4	7	89
hulp bij zitten en staan	3	7	90

De hoeveelheid werk die de hulphond te doen krijgt is volgens 91% van de respondenten precies goed. 8% geeft aan dat de hulphond eigenlijk te weinig werk te doen heeft. Slechts één persoon is van mening de hulphond te veel werk te geven.

We vroegen respondenten of zij afgelopen halfjaar een of meerdere perioden hadden waarin zij meer of juist minder met de hond konden werken. Bijna de helft (46%) antwoordde dat dit niet het geval was. 37% heeft perioden gehad waarin zij minder dan gewoonlijk in staat waren met de hond te werken en 17% juist meer.

Tabel 27 - Periode waarin meer of minder met hulphond kon worden gewerkt

	n=109	%
minder	40	37
meer	18	17
gelijk gebleven	51	46

Vrijwel alle respondenten zij het er over eens dat door het gebruik van de hulphond de zelfstandigheid sterk (82%) tot enigszins (13%) is toegenomen (tabel 28). Bij één persoon is de zelfstandigheid afgenomen, dat heeft te maken met een achteruitgang van de gezondheid van de respondent en niet met het niet functioneren van de hulphond.

Tabel 28 – Zelfstandigheid door gebruik hulphond

	n=110	%
sterk toegenomen	91	82
enigszins toegenomen	14	13
hetzelfde gebleven	4	4
afgenomen	1	1

Uit tabel 29 blijkt dat het werk van de hulphond helemaal (82%) of bijna helemaal (15%) aan de verwachtingen van de cliënten/deelnemer voldoet. Voor 3 personen zijn die verwachtingen enigszins of helemaal niet uitgekomen.

Tabel 29 – Verwachtingen en ervaringen met hulphond

	n=110	%
helemaal	90	82
bijna helemaal	17	15
enigszins	2	2
helemaal niet	1	1

Soms vertoont een hulphond hinderlijk gedrag voor de respondent of omgeving (tabel 30). Hinderlijk gedrag wat het meest wordt genoemd is het eten van de straat (68%) gevolgd door overdreven enthousiasme naar anderen (43%) en angstig gedrag (30%). Agressief gedrag komt nauwelijks voor (2%). Voorbeelden van ander hinderlijk gedrag zijn: onvoldoende baasgericht zijn, slecht luisteren, te speels, snel afgeleid.

*Tabel 30 – Hinderlijk gedrag van hulphond**

	n=110	%
eten van de straat	75	68
overdreven enthousiasme naar anderen	47	43
onzeker gedrag van de hond	33	30
agressief gedrag van de hond	2	2
anders	34	31

* meerdere antwoorden mogelijk

Uit tabel 31 blijkt dat 41% van de respondenten nooit en 43% bijna nooit problemen met de gezondheid van de hulphond heeft. Bij 16% komt regelmatig tot vaak gezondheidsproblemen voor. Deze problemen bestaan vooral uit epilepsie, maag-, en darmproblemen.

Tabel 31 – Problemen gezondheid hulphond.

	n=110	%
vaak	6	5
regelmatig	12	11
bijna nooit	47	43
nooit	45	41

We vroegen de respondenten of zij wel eens in publieke gelegenheden geweigerd zijn met de hulphond (tabel 32). Meer dan de helft (58%) wordt wel eens of vaak (13%) geweigerd. Nog nooit geweigerd is 29%. Voorbeelden van waar men geweigerd wordt zijn: de supermarkt, musea en restaurants.

Tabel 32 – Ooit geweigerd met hulphond?

	n=111	%
nee	32	29
wel eens	65	58
vaak	14	13

2.10 Klachten

In totaal heeft 20% van de respondenten wel eens een klacht ingediend bij de school over de hulphond of de persoonlijke behandeling. Dit betrof één cliënt van Stichting De hond kan de was doen en eenentwintig cliënten van Stichting Hulphond Nederland. Driekwart ontving, na het indienen van de klacht, een reactie van de school. Over de gegeven reactie waren vijf cliënten ontevreden tot zeer ontevreden. Er is niet inhoudelijk naar de aard van de klacht en de ontvangen reactie gevraagd. Ook is niet gevraagd hoe lang geleden de klacht is ingediend.

2.11 Stellingen

De respondenten hebben een aantal stellingen voorgelegd gekregen waarbij zij konden aangeven in hoeverre ze het daar mee eens of oneens waren. Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over hun school. Zij vinden dat de school hen met respect behandelt, de school houdt zich aan de gemaakte afspraken, de huisbezoeken van de trainers worden als leerzaam ervaren en een klacht zal vrijwel altijd gemeld worden. Een kleine groep (11%) vindt dat de school niet altijd adequaat reageert op vragen en problemen. De ervaringen met de hulphond zijn bij iedereen positief en vrijwel alle respondenten zeggen ook niet meer zonder hun hulphond te kunnen. Voor een grote groep (80%) betekent het hebben van de hulphond ook meer sociale contacten.

Tabel 33 – Stellingen, in percentages

n=111	zeer eens	eens	oneens	zeer oneens
de school behandelt mij met respect	48	48	3	1
de school reageert adequaat op vragen en problemen	36	53	9	2
een klacht meld ik zeker bij mijn school	40	54	5	2
ik kan geheel zelfstandig werken met mijn hulphond	41	55	2	2
de huisbezoeken van de trainer ervaar ik als zeer leerzaam	36	57	6	2
door mijn hulphond heb ik minder zorg van anderen nodig	45	46	9	-
de hondenschool houdt zich aan de gemaakte afspraken	37	59	4	1
een probleem tijdens het werk ligt meestal aan de hond	-	4	69	27
mijn ervaringen t.a.v. het werken met een hulphond zijn positief	53	47	-	-
ik zou niet meer zonder hulphond kunnen	59	35	6	-
sinds ik mijn hulphond heb, heb ik veel meer sociale contacten	49	31	20	-

Cliënten van Stichting Hulphond Nederland krijgen hun hulphond in bruikleen. In bepaalde gevallen kan de school besluiten de hond terug te nemen. Aan deze groep werd de stelling voorgelegd: ik ben wel eens bang dat de school mijn hond bij mij weg haalt (tabel 34). Tien personen zijn het hiermee eens en zes personen zeer eens. Het merendeel is het echter oneens (33%) of zeer oneens (50%).

*Tabel 34 – Stelling: bang dat de school de hond weghaalt**

	n=91	%
zeer eens	5	6
eens	10	11
oneens	30	33
zeer oneens	46	50

* Alleen respondenten van Stichting Hulphond Nederland.

2.12 Samenvatting en conclusies

Samenvatting

Steekproef en respons

Op basis van de adressenbestanden van de scholen zijn in totaal 152 personen voor het onderzoek geselecteerd. In de periode mei-juni 2004 zijn 111 respondenten telefonisch geënquêteerd: 91 respondenten van Stichting Hulphond Nederland en 20 van Stichting de hond kan de was doen.

Persoonskenmerken

Ruim driekwart van de respondenten is vrouw. De gemiddelde leeftijd is 42 jaar. Bijna de helft van de respondenten woont alleen, ruim eenderde woont samen met een partner. Tweederde van de respondenten heeft geen kinderen. Bijna de helft van de respondenten heeft middelbaar onderwijs gevolgd en ongeveer eenderde heeft HBO of wetenschappelijk onderwijs gevolgd.

De voornaamste dagbesteding van de respondenten is hobby en ontspanning, ongeveer een vijfde heeft een betaalde baan en ruim een kwart houdt zich met vrijwilligerswerk bezig.

Gezondheidssituatie respondenten

De belangrijkste oorzaak van de lichamelijke beperkingen van de respondenten zijn hersenbeschadigingen of aandoeningen van het zenuwstelsel. Een spierziekte en aandoeningen van het bewegingsapparaat vormen ook belangrijke oorzaken. Bij bijna de helft van de respondenten is de handicap aangeboren. Een progressief verloop van de lichamelijke aandoening komt bij bijna de helft voor.

In het dagelijks leven zijn alle respondenten in grote mate afhankelijk van anderen. Geen enkele respondent kan alle genoemde HDL-activiteiten (boodschappen doen, eten klaar maken, bed opmaken, poetsen en stofzuigen, wassen, strijken) zonder enige moeite uitvoeren. Bij ADL-activiteiten is men iets minder vaak op anderen aangewezen, maar ook daar heeft het merendeel moeite deze zelfstandig uit te voeren. Een kwart van de respondenten is regelmatig tot voortdurend bedlegerig en bijna tweederde voelt zich door de handicap ernstig of volledig belemmerd in de dagelijkse bezigheden. Bijna de helft ervaart een matige tot slechte lichamelijke conditie.

Vormen van ontvangen hulp

Bijna alle respondenten ontvangen huishoudelijke hulp. Driekwart maakt ook nog gebruik van verzorging of verpleging aan huis en een kwart krijgt begeleiding buitenshuis.

Ras en leeftijd hulphond

Meer dan tachtig procent van de respondenten heeft een Golden Retriever, Labrador Retriever of kruising van deze twee rassen als hulphond. Ruim driekwart van de honden is tussen de 1,5 en 2 jaar oud wanneer zij beginnen te werken als hulphond.

Eerdere hulphonden

De grootste groep respondenten heeft geen ervaring met eerdere hulphonden, ongeveer een kwart heeft wel ervaring met een eerdere hulphond. Bij vervanging van de hulphond blijven de meeste respondenten bij dezelfde school.

Reden aanvraag hulphond en keuze hondenschool

De belangrijkste reden waarom respondenten een hulphond aanvragen is omdat zij minder afhankelijk van anderen willen zijn, door de hulphond voelen zij zich zelfstandiger. Bijna de helft van de respondenten van Stichting Hulphond Nederland kiest voor deze school omdat zij geen andere school kende. Een kleinere groep kiest vanwege de goede ervaringen van anderen of omdat de school voor een opgeleide hulphond zorgt. Respondenten van Stichting De hond kan de was doen kiezen vooral voor hun school vanwege de teamtraining. Een klein groepje van deze school vindt het belangrijk dat de hulphond in zijn/haar eigendom blijft.

Aanvraagprocedure

Vrijwel alle respondenten zijn tevreden over de procedure rondom het aanvragen van de hulphond. Bij beide scholen komen tijdens het intakegesprek dezelfde aspecten aan de orde. Het meest aan de orde komen de aard van de beperkingen en de mogelijkheden die het werken met een hond biedt, de verzorging van de hond, de verwachtingen en de vaardigheden van de hond. De kosten van een hulphond komt het minst aan de orde. Bij Stichting De hond kan de was doen kwam ook de geschiktheid om zelf een hulphond op te leiden aan de orde. De meeste respondenten hebben na afloop van het intakegesprek een duidelijk beeld gekregen van wat het betekent om met een hulphond te werken. Vrijwel alle respondenten kregen tijdens de intake voldoende ruimte om hun wensen en behoeften kenbaar te maken.

Wachttijd en opleiding

De wachttijd tussen aanvraag en de uiteindelijke aflevering van een volledig opgeleide hulphond is bij Stichting Hulphond Nederland gemiddeld 15 maanden. Bij Stichting De hond kan de was doen is de wachttijd tussen de periode van aanvraag en start van de teamtraining gemiddeld 4 maanden.

Vooraf aan de opleiding of teamtraining heeft ruim de helft een duidelijk beeld van de trainingsschool of teamtraining. Ongeveer eenderde heeft een vaag beeld en de rest kon zich niets voorstellen bij de trainingsschool of teamtraining.

De interne trainingsweek van de scholen wordt als plezierig, leerzaam en als goede voorbereiding op het zelfstandig werken met de hond gezien. Een groot deel ervaart de trainingsweek als vermoeiend. Bijna driekwart vindt dat de trainingsweek goed is afgestemd op de individuele behoefte.

Onderwerpen die tijdens de opleiding of teamtraining het meest aan de orde komen zijn de hond onder appèl houden, apporteren, openen en sluiten van deuren, basisvaardigheden, knoppen bedienen en theorie over de verzorging van de hond.

Bijna alle respondenten zijn van mening dat zij na afloop van de opleiding of teamtraining ruim voldoende tot voldoende in staat zijn zelfstandig met de hond te werken. Respondenten van Stichting De hond kan de was doen vinden het een goede zaak dat na afloop van de teamtraining een examen wordt afgenomen. Meer dan de helft van de respondenten van Stichting Hulphond Nederland zouden een verplicht examen ook een goede zaak vinden. Ongeveer eenderde is het hier niet mee eens.

Nazorg

Bij vrijwel alle respondenten zijn er afspraken over nazorg in het eerste jaar gemaakt. Bijna altijd houdt de school zich ook aan deze afspraken. De school bezoekt de cliënt gemiddeld zeven keer tijdens het eerste jaar na afsluiten van de opleiding/teamtraining. Daarna wordt het contact minder intensief, gemiddeld komt de school daarna nog 2 keer per jaar op huisbezoek. Bij een klein deel is de school na het eerste jaar helemaal niet meer langs geweest. Bij de helft van deze respondenten heeft de school ook geen telefonisch contact meer opgenomen.

Tijdens het huisbezoek wordt het meest gesproken over vragen en problemen met betrekking tot het werken met de hulphond. Ook de controle van de gezondheid van de hulphond en de vaardigheden van de cliënt zijn belangrijke onderwerpen. Pensioenering van de hond komt weinig aan de orde.

Wanneer respondenten problemen ervaren met het werken met hun hond breng het merendeel daar de school direct van op de hoogte. Een klein deel lost het probleem liever zelf op, verwacht geen oplossing van de school of wacht het jaarlijkse bezoek van de school af. Bijna alle respondenten vinden dat de school serieus is in het zoeken naar een oplossing voor hun probleem.

Ervaringen met de hulphond in de praktijk

De ervaringen die respondenten met hun hulphond in de praktijk hebben verschillen niet veel tussen de beide scholen. Activiteiten waarbij de hulphond het meest wordt ingezet zijn: voorwerpen oprapen en aangeven (apporteren), boodschappen doen, deuren openen en sluiten en bedienen van licht- en liftknoppen. Maar ook hulp halen in geval van nood en kleding helpen aan- en uit te trekken zijn belangrijke taken die de hond verricht. Minder vaak helpt de hond bij was in en uit de machine halen, hulp bij in en uit bed komen en hulp bij het gaan zitten of staan. De meeste respondenten vinden dat zij hun hulphond voldoende werk geven.

Ruim eenderde van de respondenten geeft aan dat zij afgelopen halfjaar perioden hadden waarin zij minder dan gewoonlijk in staat waren om met de hulphond te werken

Vrijwel alle respondenten geven aan dat door het werken met de hulphond de zelfstandigheid is toegenomen. Ook voldoet het werk van de hulphond aan de verwachtingen van bijna alle respondenten. Een kleine groep ervaart wel eens problemen met de gezondheid van de hond.

Bijna driekwart van de respondenten wordt wel eens met de hulphond geweigerd in publieke gelegenheden zoals supermarkten, musea of restaurants.

Klachten

Eenvijfde van de respondenten heeft wel eens een klacht bij de hondenschool ingediend over de hulphond of de persoonlijke behandeling. Driekwart ontving na het indienen van de klacht een reactie van de school. Vijf personen waren niet tevreden over de gegeven reactie. Er is niet inhoudelijk gevraagd naar de aard van de klacht en de ontvangen reactie.

Stellingen

Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden over hun school. Zij vinden dat de school hen met respect behandelt, de school zich aan de gemaakte afspraken houdt, de huisbezoeken van de school worden als leerzaam ervaren en een klacht zal vrijwel altijd gemeld worden. Een kleine groep vindt dat de school niet altijd adequaat reageert op vragen en problemen.

De ervaringen met de hulphond zijn bij iedereen positief en vrijwel alle respondenten zeggen ook niet meer zonder hun hulphond te kunnen. Voor een grote groep betekent het hebben van de hulphond ook meer sociale contacten.

Conclusies

De respons voor de telefonische enquête is erg hoog. Het vooraf vastgestelde aantal interviews is ruimschoots gehaald. In totaal werden 111 telefonische enquêtes afgenomen. Dit betekent dat beide scholen ruim voldoende vertegenwoordigd zijn in het onderzoek. Deze hoge respons is onder andere te verklaren door de grote mate van betrokkenheid van de respondenten bij het onderwerp. De hulphond zorgt voor een grotere zelfstandigheid en blijkt voor velen onmisbaar in het dagelijks leven. Vrijwel alle respondenten geven aan dat zij niet meer zonder hun hulphond kunnen.

Uit het onderzoek blijkt dat er verschil bestaat tussen het profiel van de cliënten van Stichting Hulphond Nederland en Stichting De hond kan de was doen. Cliënten van Stichting De hond kan de was doen zijn over de het algemeen jonger, hoger opgeleid

en hebben vaker een betaalde baan dan cliënten van Stichting Hulphond Nederland. Ook de gezondheidssituatie van de cliënten verschilt. Cliënten van Stichting Hulphond Nederland hebben vaker een aandoening met een progressief verloop en zijn vaker bedlegerig. De verschillen zijn mogelijk te verklaren door de verschillen in werkwijze en filosofie van de scholen en de gehanteerde selectiecriteria voor de cliënten. Stichting Hulphond Nederland fokt, selecteert en leidt zelf honden op, traint de cliënt, en geeft vervolgens de hulphond in bruikleen aan de cliënt. Stichting De hond kan de was doen werkt met eigen honden van de cliënten of selecteert een hond voor de cliënt en volgt de methode van teamtraining. De cliënten van Stichting De hond kan de was doen kiezen heel bewust voor het teamtrainingsprogramma. Dit programma vergt veel van de cliënt: de hulphond moet, met behulp van de trainer, zelf worden opgeleid. Cliënten blijken het ook belangrijk te vinden dat de hond hun eigendom blijft. Cliënten van Stichting Hulphond Nederland kiezen vaker voor deze school omdat ze geen andere school kenden of door de goede ervaring van anderen. Dat de school voor een opgeleide hulphond zorgt is voor een deel van deze cliënten ook een belangrijke reden.

Voor beide scholen geldt dat zij streng selecteren tijdens de aanvraagprocedure. Ondanks de zware beperkingen van de cliënten moeten zij in staat zijn om met een hulphond te werken en deze ook zelfstandig kunnen verzorgen. Een aantal respondenten ervaart de aanvraagprocedure als erg zwaar of vindt de procedure erg lang duren.

Tijdens de opleiding komen bij beide scholen veelal dezelfde onderwerpen aan de orde. Stichting De hond kan de was doen besteedt in vergelijking met Stichting Hulphond Nederland meer aandacht aan de theorie over het trainen van een hulphond (daar is de teamtraining op gebaseerd), kledingstukken aan- en uittrekken en de hond leren hulp te halen in geval van nood. Vrijwel alle respondenten geven aan dat zij na de opleiding/teamtraining voldoende zelfstandig in staat waren met de hond te werken. Een paar cliënten van Stichting Hulphond Nederland vinden dat zij na afloop van de opleiding onvoldoende tot ruim onvoldoende in staat waren zelfstandig met de hond te werken. Aangezien de meeste respondenten het een goede zaak zouden vinden wanneer de opleiding of teamtraining met een verplicht examen door een onafhankelijk examinator zou worden afgesloten (bij de teamtraining is dat nu al het geval) ligt het voor de hand om dit examen breed in te voeren.

Over het algemeen zijn respondenten tevreden met hun school. Toch is het opvallend dat twintig procent (voornamelijk cliënten van Stichting Hulphond Nederland) wel eens een klacht bij de school heeft ingediend. Driekwart ontving, na het indienen van de klacht, een reactie van de school. Over de gegeven reactie waren een paar cliënten niet tevreden. Er is niet inhoudelijk naar de aard van de klacht en de ontvangen reactie gevraagd. Wel vinden respondenten van Stichting Hulphond Nederland dat de school

serieuzer zou moeten zijn in het zoeken naar oplossingen bij problemen met de hulphond.

De hulphond moet meer bekendheid bij het grote publiek krijgen. Driekwart van de respondenten wordt regelmatig, in publieke gelegenheden, met de hulphond geweigerd.

3 Kwaliteitseisen hulphonden

Tijdens de workshop zijn in gezamenlijk overleg tussen scholen, cliënt/deelnemer, VWS, CVZ en de onderzoekers kwaliteitseisen geformuleerd. Kwaliteitseisen die niet alleen gelden voor de huidige scholen, maar ook richtinggevend zullen worden voor het toelaten van nieuwe scholen voor hulphonden.

Het verschil in filosofie en werkwijze tussen Hulphond Nederland en Stichting de hond kan de was doen is van belang. Zaken als een bruikleenovereenkomst en een teamtrainingsovereenkomst zullen er verschillend uit blijven zien, maar er is een groot aantal zaken dat voor beide scholen geldt omdat het eindproduct van beide scholen is: een getrainde hulphond die samen met de cliënt/deelnemer een goed koppel moet vormen.

De thema's waarop kwaliteitseisen zijn geformuleerd zijn:

- Eisen rondom de vaardigheden van de hulphond en de kenmerken van gedrag van de hulphond.
- Eisen aan de medische keuring.
- Examen koppel cliënt/hulphond.
- Keurmerk hulphond.
- Eisen aan (nieuwe) aanbieders hulphonden.

Naast de kwaliteitseisen is er tijdens de workshop ook gesproken over een klachtenregeling hulphonden.

3.1 Eisen rondom de vaardigheden en kenmerken van de hulphond

In de huidige subsidieparagraaf Kosten hulphonden is nauwelijks gedefinieerd over welke vaardigheden een opgeleide hulphond dient te beschikken. Een lijst met vaardigheden en een lijst met kenmerken van gedrag van de hulphond ontbreekt. Bij de subsidieregeling van de blindengeleidehonden bestaat een Nadere Regeling Vaardigheden. Het is een goede kwaliteitsimpuls als een zodanige Nadere Regeling ook voor de hulphonden wordt opgesteld. De scholen hebben ieder een lijst met vaardigheden opgesteld en tijdens de workshop is er voor gekozen om de lijst van Stichting De hond kan de was doen als uitgangspunt te gebruiken. Deze lijst is door de onderzoekers aangepast en wederom voor commentaar voorgelegd aan de scholen. De uiteindelijke vaardighedenlijst is bij aanbeveling 1 opgenomen. In de vaardighedenlijst zijn opmerkingen van Stichting De hond kan de was doen opgenomen omdat zij met een

hond van de deelnemer werken en de teamtraining van meet af aan afstemmen op de deelnemer. Bij Stichting Hulphond Nederland is dit niet het geval en zal de hulphond algemener worden opgeleid.

Aanbeveling 1: Neem in de subsidieregeling hulphonden de volgende vaardighedenlijst op:

1. Basisvaardigheden

De hulphond moet **alle** hier genoemde basisvaardigheden kunnen uitvoeren:

- volgen: links, rechts, voor, achter (opmerking Stichting De hond kan de was doen: deelnemers hebben gezien de handicap niet altijd de keuze uit links/rechts);
- zitten;
- liggen;
- staan;
- hier komen;
- vooruit gaan / kamer verlaten / auto ingaan;
- blijven;
- plaats;
- voorwerp los laten;
- voorwerp vasthouden;
- voorwerp oppakken (apporteren);
- aanpassen snelheid;
- ontlasten op commando;
- ergens op gaan staan (drempel, rolstoelvoetsteunen).

2. Terugbrengen van voorwerpen

De hulphond moet **alle** hier genoemde vaardigheden uit kunnen uitvoeren:

- Voorwerp op naam: de hulphond moet minimaal een voorwerp op naam kunnen herkennen en terugbrengen bijvoorbeeld: kruk, rolstoel, schoenen, jas, telefoon, afstandsbediening, riem.
- Voorwerp op aanwijzing: de hulphond moet minimaal een voorwerp op aanwijzing kunnen herkennen en terugbrengen, bijvoorbeeld: van de vloer, van een hoogte zoals tafel of aanrecht, selecteren op afstand, uit andere ruimte, in de winkel op de band zetten.
- Voorwerp ergens uithalen: de hulphond moet minimaal een voorwerp ergens uit kunnen halen bijvoorbeeld uit tas, la, kast wasmachine, koelkast.

3. Wegbrengen van voorwerpen

De hulphond moet hier genoemde vaardigheden uit kunnen uitvoeren (opmerking Stichting De hond kan de was doen: 2^e en 3^e bolletje niet voor iedere deelnemer nodig):

- Wegbrengen van voorwerpen aan personen: de hulphond moet minimaal een voorwerp kunnen geven aan bekenden, vreemden of moet in staat zijn baliewerk te verrichten.
- Wegbrengen van voorwerpen naar een plek: de hulphond moet minimaal een voorwerp naar een plek kunnen brengen zoals aanrecht of tafel.
- Voorwerpen ergens in doen: de hulphond moet minimaal een voorwerp ergens in kunnen doen zoals prullenbak, tas, la, kast, koelkast of wasmachine.

4. Deuren en lades

De hulphond moet **alle** hier genoemde vaardigheden uit kunnen uitvoeren:

- Openen van deuren (d.m.v. touw, duwen of springen).
- Open houden van deuren (opmerking Stichting De hond kan de was doen: wordt in de praktijk niet vaak door cliënten gebruikt).
- Openen van speciale deuren (b.v. schuifdeur).
- Lades (openen en sluiten).

5. Knoppen

De hulphond moet **alle** hier genoemde vaardigheden uit kunnen uitvoeren:

- Hond moet knop met neus en/of poten kunnen bedienen.

6. Persoonlijke ondersteuning

De hulphond moet de eerste twee vaardigheden uit deze groep uit kunnen voeren, luid geven is optie:

- waarschuwen van mensen in de omgeving;
- bediening alarmsysteem;
- luid geven.

7. Maatwerk/Overige

De hulphond moet minimaal twee vaardigheden uit deze groep uit kunnen uitvoeren.

- Ondersteunen bij bewegingen: bijvoorbeeld bij zitten naar staan, bij zitten naar liggen, bij staan naar zitten, bij liggen naar zitten, hand terug plaatsen op schoot/blad/steun, omrollen van persoon, overeind trekken.
- Uittrekken van kleding: bijvoorbeeld jas, sokken, schoenen, broek, ritsen open doen.
- Aantrekken van kleding.
- Gordijnen: openen en sluiten.
- Bed: dekbed/dekens terugslaan.
- Speciaal maatwerk aangepast aan cliënt.

Naast de basisvaardigheden zijn de vaardigheden in de groepen 2 tot en met 7 mede afhankelijk van wat de cliënt/deelnemer wil en kan.

Aanbeveling 2: Voor het gedrag van de hulphond zijn de volgende kenmerken van belang:

Sociaal gedrag vertonen:

- niet agressief;
- vriendelijk gedrag naar kinderen;
- niet opdringerig;
- kunnen omgaan met katten;
- gedrag naar andere honden;
- geen overdreven beschermingsdrift.

Stressbestendig zijn:

- kunnen omgaan met spanning;
- tegen harde geluiden bestand zijn / geen overdreven angst voor vuurwerk;
- rustig blijven in drukke situaties;
- met druk verkeer kunnen omgaan;
- geen angst voor gladde vloeren;
- geen overdreven angst in het algemeen;
- tegen autorijden kunnen;
- snel kunnen herstellen na schrik;
- geen angst voor vlaggen, wapperende voorwerpen;
- niet schrikken van fietsers, joggers, brommers.

3.2 Eisen aan de medische keuring hulphond

Aanbeveling 3: Aan de subsidieparagraaf Kosten hulphond moeten de volgende eisen ten aanzien van de medische keuring hulphond worden toegevoegd:

1. De leeftijd van de toekomstige blindengeleidehond die de medische keuring ondergaat, is minimaal 14 maanden. De ogentest vindt plaats op een leeftijd van minimaal 12 maanden.
2. Een erkend orthopeed gezelschapsdieren of de Hirschfeld Stichting (de hondenschool is vrij in deze keuze) beoordeelt de hond op Elleboog Dysplasie (ED) en Heup dysplasie (HD) en de hondenschool stuurt vervolgens een verklaring orthopedische keuring aan het CVZ. Goedkeuring volgt bij ED vrij en HD A,B of C.
3. Voor de ogen van de hulphond geldt dat een keuring door een erkend oogspecialist (via Hirschfeld Stichting) moet plaatsvinden en dat de hondenschool het rapport stuurt naar het CVZ. Goedkeuring volgt bij pra-lenscataract- vrij.
4. Onderzoeksfoto's en testrapporten van het H.D/E.D - en oogonderzoek dienen voorzien te zijn van het identificatienummer (chipnummer) van de hulphond en mogen op het moment van in training gaan van de hulphond niet ouder dan een half jaar zijn. De leverancier stuurt het beoordelingsrapport aan het College voor zorgverzekeringen. Indien oogafwijkingen zijn geconstateerd die alsnog door een operatieve ingreep zijn verholpen, stuurt de leverancier schriftelijke bewijzen mee.

3.3 Examen koppel hond/cliënt

Stichting De hond kan de was doen sluit de teamtraining af met een examen door een onafhankelijk examiner. Stichting Hulphond Nederland heeft in het verleden ook met een toets gewerkt. Deze toets werd aan het eind van de trainingsschool afgenomen, maar is echter afgeschaft omdat het door de cliënten als te belastend werd ervaren om direct na het volgen van de trainingsschool een toets te doen. Dit tijdstip was verkeerd. Hulphond Nederland wil de toets/het examen wel weer invoeren maar dan een aantal weken na de trainingsschool in een rustige omgeving bij de cliënt thuis. Nader overleg is gewenst over de kosten van een dergelijk examen en de precieze invulling van het examen.

Aanbeveling 4: na afloop van de trainingsperiode doet het koppel mens/hulphond examen. Er wordt geen termijn afgesproken waarop het examen moet plaatsvinden. De scholen bepalen zelf het tijdstip waarop en de plek waar het examen plaatsvindt.

Aanbeveling 5: de examiner is een onafhankelijk deskundige. Hij/zij moet vooral kijken naar de vaardigheden van de cliënt en hond en hoe de cliënt met zijn/haar hond communiceert.

Aanbeveling 6: in het contract tussen school en cliënt moeten alle exameneisen worden opgenomen.

3.4 Keurmerk hulphond

Om de kwaliteit van hulphonden te waarborgen dient een hulphond een wettelijk erkend keurmerk te krijgen. De toegang tot openbare gelegenheden is ook beter gewaarborgd bij het instellen van een keurmerk. De status van een hulphond wordt daarmee vastgelegd. Alleen hulphonden die een examen hebben afgelegd krijgen een keurmerk.

Aanbeveling 7: het uitgeven van een dekje voor de hulphond en het pasje moeten worden gekoppeld aan het examen. Dit moet in de subsidieregeling worden vastgelegd. Pasjes moeten worden afgegeven voor het koppel mens/hond. Een herkenbaar logo is aan te bevelen.

3.5 Eisen aan (nieuwe) aanbieders hulphonden

Aanbeveling 8:

Scholen moeten:

- Opgezet worden in de stichtingsvorm en daarmee zonder winstoogmerk werken.
- Aan de wettelijke eisen voldoen.
- Koppels mens/hond door een onafhankelijk deskundige laten toetsen.
- Honden opleiden die voldoen aan de medische eisen.
- Honden opleiden die voldoen aan de lijst met vaardigheden en gedragskenmerken.
- Een compleet programma bieden: opleiding en volledig nazorgprogramma.
- Organisatorisch en administratief goed ingericht zijn.
- Beschikken over gekwalificeerd personeel. Kenniseisen op Kynologisch gebied, training honden hebben gevolgd: Van Hall 1, 2 en eventueel 3 of Gaus 1 en 2. Ook diploma O&O (Opleiding en Opvoeding) mogelijk. Nazorginstructeurs dienen pedagogisch onderlegd zijn.

Volgens richtlijnen van Assistance Dogs Europe moet een school minimaal 5 koppels opleiden om full member te worden. De richtlijnen geven voor de Nederlandse situatie verder weinig houvast voor kwaliteitseisen.

Aanbeveling 9: nieuwe aanbieders moeten voldoen aan aanbeveling 8. Een nieuwe school moet eerst 5 koppels hond/mens hebben opleid om in aanmerking voor subsidie te komen.

3.6 Klachtenregeling

De scholen hebben ieder een eigen klachtenprocedure. Een overkoepelende klachtenregeling ontbreekt. Zowel de scholen als de cliënten hebben aangegeven hier behoefte aan te hebben. De onderzoekers hebben de klachtenregeling blindengeleidehonden als voorbeeld ingebracht tijdens de workshop. In overleg tussen de hondenscholen en cliënten wordt de klachtenregeling hulphonden opgesteld.

Aanbeveling 10: er wordt een overkoepelende klachtenregeling voor alle hulphondenscholen gemaakt. De klachtencommissie is volledig onafhankelijk. In deze commissie zouden kunnen plaatsnemen: examinatoren, juristen, dierenarts, psycholoog.

Uitwerking van de uiteindelijke klachtenregeling valt buiten het bestek van het onderzoek.

Bijlage 1: Tabellen ADL/HDL activiteiten per school

Tabel A – ADL-activiteiten, in percentages

totaal (n=111)	zonder enige moeite	met enige moeite	met veel moeite	alleen met hulp
gezicht en handen wassen	46	22	13	20
aan en uitkleden	6	17	14	62
gaan zitten en opstaan	6	15	20	59
in en uit bed komen	16	15	14	55
eten en drinken	59	24	8	9
toiletbezoek	25	16	10	49
volledig wassen	11	11	5	73
binnenshuis verplaatsen	39	30	5	26
buitenshuis verplaatsen	32	30	7	31
Stichting Hulphond Nederland (n=91)				
gezicht en handen wassen	40	24	13	23
aan en uitkleden	7	16	18	59
gaan zitten en opstaan	5	13	24	58
in en uit bed komen	12	18	17	53
eten en drinken	55	25	9	11
toiletbezoek	23	19	12	46
volledig wassen	9	13	7	71
binnenshuis verplaatsen	39	31	7	24
buitenshuis verplaatsen	33	30	8	30
Stichting De hond kan de was doen (n=20)				
gezicht en handen wassen	75	10	10	5
aan en uitkleden	5	20	-	75
gaan zitten en opstaan	11	21	5	63
in en uit bed komen	30	5	5	60
eten en drinken	75	20	5	-
toiletbezoek	30	5	-	65
volledig wassen	20	-	-	80
binnenshuis verplaatsen	40	25	-	35
buitenshuis verplaatsen	30	30	5	35

Tabel B – HDL-activiteiten, in percentages

totaal (n=111)	zonder enige moeite	met enige moeite	met veel moeite	alleen met hulp
boodschappen doen	10	32	14	44
eten klaar maken	11	18	24	47
bed opmaken	1	11	4	84
poetsen en stofzuigen	-	1	7	92
wassen strijken	2	2	7	89
Stichting Hulphond Nederland (n=91)				
boodschappen doen	11	31	17	42
eten klaar maken	11	21	21	47
bed opmaken	-	5	-	95
poetsen en stofzuigen	-	1	9	90
wassen strijken	2	1	9	88
Stichting De hond kan de was doen (n=20)				
boodschappen doen	5	35	5	55
eten klaar maken	10	5	35	50
bed opmaken	1	12	4	82
poetsen en stofzuigen	-	-	-	100
wassen strijken	-	5	-	95