

Op welke manier is het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden bij Hulphond Nederland te optimaliseren?

Bachelor scriptie



Student: Nikki Mons / 3024297
Diergezondheid & Management
Aeres Hogeschool te Dronten
Afstudeerdocent: Sandra Haven
Datum: Januari 2020

Op welke manier is het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden bij Hulphond Nederland te optimaliseren?

Student:	Naam:	Nikki Mons
	Woonplaats:	Weesp
	Studentnummer:	3024297
	E-mail:	3024297@aeres.nl
Studeert aan:	School:	Aeres Hogeschool Dronten
	Opleiding:	Diergezondheid & Management
Afstudeerbedrijf:	Bedrijf:	Stichting Hulphond Nederland
	Afdeling:	Expertisecentrum
	Begeleider:	Jessica van den Hurk
Afstudeerbegeleider:		Sandra Haven
Plaats:		Dronten
Datum:		Januari 2020

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.

Voorwoord

Voor u ligt mijn bachelorthese ter afronding van mijn 3,5-jarige studie Diergezondheid en Management aan de Aeres Hogeschool in Dronten. Het afstuderen is een leerzaam proces geweest waarbij ik kennis en vaardigheden heb opgedaan die ik heb kunnen toepassen in mijn scriptie. Tevens heb ik nieuwe vaardigheden ontwikkeld. Het onderzoek voor dit werkstuk is uitgevoerd bij Stichting Hulphond Nederland. Van februari 2019 tot en met december 2019 ben ik bezig geweest met het onderzoeken en schrijven van een afstudeerwerkstuk.

Het schrijven van mijn scriptie en daarmee de afronding van mijn studie was niet mogelijk geweest zonder de steun van vrienden, familie en docenten. Allereerst wil ik dan ook graag mijn begeleidster Jessica van den Hurk bedanken voor haar begeleiding en feedback die zij mij altijd met veel enthousiasme en deskundigheid gaf. Daarnaast wil ik ook graag de medewerkers van Stichting Hulphond bedanken voor hun gastvrijheid en openheid in het meenemen van mij tijdens hun dagelijkse werkzaamheden. In het bijzonder wil ik mijn afstudeerbegeleidster Sandra Haven bedanken voor haar enthousiasme, professionaliteit, kritische kijk en motiverende feedback op de juiste momenten. Haar motivatie werkte voor mij aanstekelijk en tevens haar prettige manier van begeleiden heeft mij goed geholpen bij het tot stand komen van dit werkstuk. Tot slot wil ik mijn vriend bedanken voor zijn steun en hulp tijdens alle fases van mijn studie.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Nikki Mons

Dronten, 13 januari 2020

Samenvatting

Hulphond Nederland is één van de belangrijkste spelers op het gebied van AAI (Animal Assisted Interventions). Hulphond Nederland streeft naar een constante optimalisering van de processen op het gebied van het opleidingstraject. Daarnaast dient aandacht te worden besteed aan mogelijke knelpunten en de daarbij horende verbeterpunten, waardoor kan worden gestreefd naar optimalisering binnen de processen en toenemende tevredenheid binnen de organisatie. Het doel van dit kwalitatieve onderzoek was om inzicht te krijgen in de ervaringen, de beleving en verbetering van het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden.

Voor dit onderzoek is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *Op welke manier is het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden bij Hulphond Nederland te optimaliseren?*

Door de onderzoeksvraag in te delen in drie deelvragen kan er één overkoepelend antwoord worden gevormd. Hierdoor zijn de volgende deelvragen gebruikt:

1. Hoe is het eerste jaar van een hulphond opgebouwd?
2. Wat zijn knelpunten in het opleidingstraject in het eerste jaar?
3. Wat zijn mogelijke oplossingen voor deze knelpunten?

Om een antwoord te geven op de onderzoeksvragen zijn er interviews afgenomen met vier experts uit de sector waarbij is gevraagd naar hoe het eerste jaar is opgebouwd bij de desbetreffende organisaties, waar de deelnemers tegenaanlopen en wat de mogelijke oplossingen voor deze knelpunten zijn. De knelpunten bleken te zijn: het tekort aan gastgezinnen, het tekort aan ervaren gastgezinnen én het begeleiden van (fok)gastgezinnen is arbeidsintensief. Door middel van de deelvragen kan er antwoord gegeven worden op de hoofdvraag. Hulphond zal beslissingen in bijvoorbeeld het onderzoeken van een van de mogelijke oplossingen kunnen baseren op de meningen van de geïnterviewden experts. Door inzicht te bieden in de mening van de respondenten over de knelpunten en mogelijke oplossingen, kan Stichting Hulphond kijken welke oplossing of oplossingen het beste geïmplementeerd kunnen worden zodat het opleidingstraject geoptimaliseerd kan worden.

Op basis van deze antwoorden wordt aanbevolen om nóg meer actie te ondernemen met betrekking tot het werven van gastgezinnen. Daarnaast wordt er aanbevolen om een pilot op te zetten waarbij een deel van de honden intern wordt opgeleid. Een derde aanbeveling is om de eerste twaalf weken van de pups intern over te nemen. Tot slot wordt er aanbevolen om verdere

onderzoek te doen naar de samenhang tussen de vele afkeur in de pupfase (58,6%) en de invloed van de gastgezinnen op de afkeur.

Abstract

Hulphond Nederland is one of the most influential players in the area of AAI (Animal Assisted Interventions). Hulphond Nederland strives towards a continuous optimization of the processes in the area of the educational process. Besides that, research is needed into the possible bottlenecks and improvement areas. By doing this, optimization within the processes and improved satisfaction within the organization can be achieved. The goal of this qualitative research has been to gain insights into the experience, perception and improvement of the first year of the educational process of assistance dogs.

The following research question has been composed for the research: *In which way can the first year of the educational process of assistance dogs at Hulphond Nederland be optimized?*

By dividing the research question into three different components, one overarching answer can be formulated. The following sub questions have been composed:

1. How is the first year of an assistance dog constructed?
2. What are the bottlenecks in the educational process during the first year?
3. What are possible solutions to these bottlenecks?

In order to give an answer to the research questions, interviews have been conducted with four experts from the sector who were asked how the first year was structured at the relevant organizations, where the participants encountered problems and what de possible solutions for these bottlenecks were. Bottlenecks appeared to be: the shortage of puppy raisers, the shortage of experienced puppy raisers and the fact that supervision of (breeding) puppy raisers is labor-intensive. The main question can be answered by using the sub questions. Hulphond will be able to, for example, come to a possible solution by looking at the opinion of one of the interviewed experts. By offering insight into the opinion of the respondents about the bottlenecks and possible solutions, Stichting Hulphond can investigate which solution(s) can be implemented in order to optimize the educational process.

Based on these answers, it is recommended to take even more action with regard to recruiting puppy raisers. In addition, it is recommended to set up a pilot in which some of the dogs are trained internally. A third recommendation is to internalize the first twelve weeks of the puppies. Finally, it is recommended to conduct further research into the relationship between

the many rejections in the puppy phase (58.6%) and the influence of the puppy raisers on the rejection.

Hoofdstukindeling

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Abstract	6
Hoofdstuk 1: Inleiding.....	10
Hoofdstuk 2: Methodologie.....	20
2.1 Onderzoeksopzet.....	20
2.2 Procedure	20
2.3 Interviews	20
2.4 Data-analyse	22
2.5 Validiteit en betrouwbaarheid	23
Hoofdstuk 3: Resultaten.....	24
3.1 Opbouw van het eerste jaar van een hulphond	24
3.1.1 Vaardigheden	24
3.1.2 Controlemomenten.....	25
3.1.3 Medische keuring.....	25
3.1.4 Opleidingscentrum	26
3.2 Knelpunten in het opleidingstraject	26
3.2.1 Tekort aan gastgezinnen	26
3.2.2 Tekort aan ervaren gastgezinnen	28
3.2.3 Begeleiding intensief	28
3.3 Oplossingen voor de knelpunten	29
Hoofdstuk 4: Discussie	32
4.1 Doel onderzoek.....	32
4.2 Methode	32
4.3 Interpretatie van de onderzoeksresultaten	33
Hoofdstuk 5: Conclusie.....	37
5.1 Inleiding	37
5.2 Conclusie per deelvraag.....	37
5.3 Conclusie van de hoofdvraag.....	40
Hoofdstuk 6: Aanbevelingen.....	41

6.1 Werven van gastgezinnen.....	41
6.2 Internaliseren opleidingstraject.....	41
6.3 Internaliseren fokprogramma.....	42
6.4 Begeleiding gastgezinnen	43
6.5 Afkeur.....	43
6.6 Sterke punten	44
6.7 Zwakke punten	44
6.8 Aanbeveling vervolgonderzoek.....	45
Hoofdstuk 7: Bronnenlijst.....	46
Bijlage 1: Vragenlijst voor Birgit van Rosmalen	51
Bijlage 2: Vragenlijst voor Lucie Holbrook	52
Bijlage 3: Vragenlijst voor Saskia Markx.....	53
Bijlage 4: Vragenlijst voor Stichting DCN Geleidehonden	54
Bijlage 5: Vragenlijst voor Dagmar Könning.....	55
Bijlage 6: Transcript interview Birgit van Rosmalen	56
Bijlage 7: Transcript interview Saskia Markx.....	63
Bijlage 8: Transcript interview Stichting DCN Geleidehonden	68
Bijlage 9: Transcript interview Dagmar Könning.....	74
Bijlage 10: Coderen interviews.....	79
Bijlage 11: Overzicht aanbieders hulphonden.....	84
Bijlage 12: Checklist schriftelijk rapporteren.....	85

Hoofdstuk 1: Inleiding

49% Van de huishoudens in Nederland heeft één of meer huisdieren. Het houden van huisdieren is daarom niet meer weg te denken uit de samenleving. In 2018 waren er 25 miljoen gezelschapsdieren in Nederland, waarvan 1,5 miljoen honden (Dibevo, 2019). Mensen nemen om verschillende redenen een huisdier. De meest voorkomende redenen zijn gezelschap, het leggen van sociale contacten, status en tijdverdrijf (LICG, 2019). Het is niet voor niets dat huisdieren zo belangrijk zijn geworden voor veel mensen.

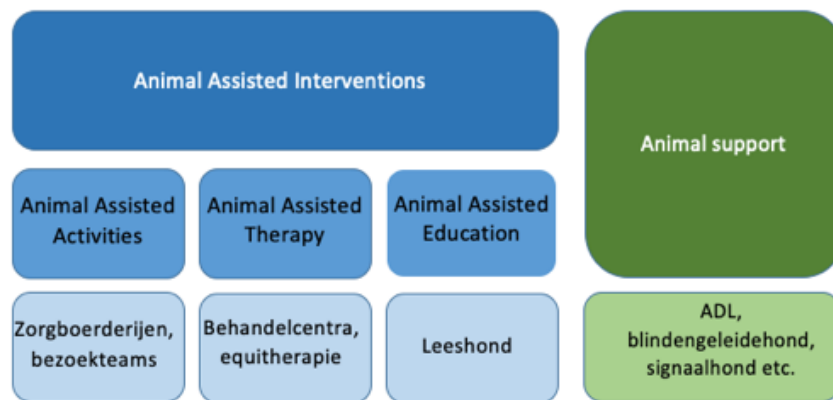
Onderzoeken tonen aan (Serpell, 1991; Serpell, 1990; Serpell, 1996; Barker & Dawson, 1998) dat het houden van huisdieren positieve effecten heeft op de mens. Zo verlaagt het hebben van een huisdier de bloeddruk, het cholesterolgehalte én de aanwezigheid van een dier blijkt effectief te zijn om stresseffecten op hart- en bloedvaten tegen te gaan. Andere positieve effecten zijn dat eigenaren van een hond regelmatig in beweging moeten komen (Serpell, 1990).

Tussen mens en dier bestaat al eeuwen een relatie. Uit opgravingen, grottekeningen, beelden en oude schilderijen is bekend dat dieren al in het leven van onze voorouders een belangrijke rol hadden. Dieren werden bejaagd of ingezet voor de jacht, waren bewakers van het huis en vee en dienden als gezelschap (Clutton-Brock, 1995). Zoals blijkt uit onderzoek van Bodson (2000), wijzen grafschriften bij de Grieken en Romeinen op tombes waarin gezelschapsdieren werden begraven op affectie, dankbaarheid, bewondering en vertrouwen voor het overleden huisdier. In Westerse culturen worden dieren zoals honden, katten en paarden beschouwd als gezelschapsdier, of worden ze ingezet als waak-, opsporing- of blindengeleidehond (Pręgowski, 2016).

In de jaren zestig van de vorige eeuw werden voor het eerst de effecten van dieren op emotioneel welbevinden en mogelijkheden voor therapeutische inzet onderzocht (Levinson, 1965). Onderzoeker Levinson (1965, 1972) merkte bij toeval dat de aanwezigheid van dieren tijdens therapeutische sessies positieve effecten had op de gezondheid van de kinderen. Sindsdien zijn er meerdere onderzoeken gedaan naar op welke wijze dierondersteunende interventies bijdragen aan de kwaliteit van leven van de mens (Barker & Dawson, 1998; Martin & Farnum, 2002; Kaminski & Pellino & Wish, 2002).

Wereldwijd worden dieren ter ondersteuning ingezet bij therapieën (AAT), activiteiten (AAA) en educatie (AAE). De diversiteit van het inzetten van dieren in zorgsituaties wordt

samengevoegd onder de term ‘Animal Assisted Interventions’ (AAI). AAI is te onderscheiden in verschillende onderdelen: AAA, AAT, AAE en animal support. In afbeelding 1 (dieren in de zorg, 2014) staan deze onderdelen uitgewerkt met een voorbeeld.



Afbeelding 1: AAI (dieren in de zorg, 2014)

Animal Assisted Interventions (AAI) hebben betrekking op activiteiten en werkzaamheden waarbij dieren een assisterende of ondersteunende rol hebben in de zorg, onderzoek en in het onderwijs. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan dierondersteuning en –assistentie in het werk van psychologen, psychiaters, psychotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, maatschappelijk en sociaal werkenden, onderwijsgevers en vrijwilligers in de zorg en het onderwijs. Bij AAI gaat de voorkeur uit naar dieren waarvan kan worden verwacht dat de dieren over eigenschappen beschikken die vereist zijn bij de interventies. Daarom worden er voornamelijk gedomesticeerde dieren ingezet. Dit zijn: katten, honden, ezels, paarden, varkens en geiten. Gedomesticeerde dieren zijn aangepast aan het leven van de mens en zijn goed te trainen voor de AAI-doeleinden (Serpell et al., 2010). Door de inzet van dieren vindt er een optimalisering plaats van therapeutische processen, begeleidende activiteiten en leerprocessen (Zilcha-Mano & Mikulincer & Shaver 2011). Bij AAI lopen de activiteiten uiteen van de inzet van hulphonden bij mensen met een lichamelijke beperking, tot de inzet van paarden en ezels bij autisme-spectrum stoornissen of ADHD.

Bij Animal Assisted Activities (AAA) worden dieren ingezet bij activiteiten met als doel: verbetering van de kwaliteit van leven. Voorbeelden van activiteiten zijn bezoeken aan verzorgingstehuizen of zorgboerderijen. Bij AAA is er geen duidelijk opgezet doel. De dieren moeten aan een minder aantal criteria voldoen dan de dieren die ingezet worden voor AAT. Volgens Morrison (2007) zijn de effecten van AAA: ontspanning, vermindering van depressie en het stimuleren van zorgzaam gedrag.

Animal Assisted Therapy (AAT) zijn doelgerichte interventies waarbij een bepaald dier een bestanddeel is van het behandelproces. De dieren die hierbij ingezet worden moeten voldoen aan bepaalde criteria en worden begeleid door een professional. De kenmerken van AAT zijn het werken aan specifieke doelen voor ieder individu en het evalueren van deze doelen. Een voorbeeld uit de praktijk is dat een therapeut op een behandellocatie een cliënt behandelt en hierbij honden als hulpmiddel inzet. Effecten van AAT zijn zowel fysiek als psychisch. Voorbeelden van effecten van de inzet van dieren is aangetoond aan de hand van biomarkers. Een dier aanraken en aaien in een therapeutische sessie werkt stressverlagend (Petersson et al., 2017). De bloeddruk en hartslag dalen bij de patiënt of cliënt (Ein, Li & Vickers, 2018), evenals het 'stresshormoon' cortisol (Krause-Parello & Gulick, 2015; C. Krause-Parello et al., 2018; Nepps, Stewart & Bruckno, 2014). Daarnaast neemt het hormoon oxytocine gedurende een AAI-sessie toe bij de cliënt (Petersson et al., 2017) én het dier (Petersson et al., 2017; MacLean et al., 2017).

Eén van de organisaties die honden inzet voor therapie en coaching is Stichting Hulphond. Deze organisatie heeft een therapieprogramma ontwikkeld om kinderen met een gedragsstoornis of geestelijke beperking beter te laten functioneren en communiceren. Hierdoor krijgen kinderen meer zelfvertrouwen en een beter zelfbeeld (O'Haire, 2013; Beck, 2010).

Animal Assisted Education (AAE) is een doelgerichte, geplande en gestructureerde interventie waarbij dieren worden ingezet op basisscholen. Het onderwijsdoel hierbij is de verbetering van sociale vaardigheden, taal en cognitief functioneren (Ophorst et al., 2014, p.10).

Tot slot zijn er nog twee categorieën die onder de term 'Animal Support' vallen. Dit zijn:

1. Service- of Animal Assisted Daily Live (ADL-) hulphonden.
2. Animal Assisted Medication (AAM)

De eerste categorie honden worden ingezet ter ondersteuning van mensen met fysieke problematiek, zoals blindheid, doofheid of ruggenmergletsel waarbij de cliënt in een rolstoel zit. Onder de servicehonden vallen ook de waarschuwingshonden bij epilepsiepatiënten of diabetici. De hond waarschuwt hierbij de cliënt voor een opkomende aanval of onregelde bloedsuikerspiegel. (Oud)militairen, (oud)agenten of mensen met soortgelijke beroepen kampen soms met posttraumatische stressstoornis (PTSS). De hulphond van deze cliënten waarschuwen de cliënt tijdens nachtmerries en beschermt de cliënt tegen veel drukte op straat. De laatste categorie (AAM) zijn honden die worden ingezet voor diagnostische doeleinden. Een voorbeeld hiervan zijn honden die worden getraind in het opsporen van darmkanker in

ontlastingsmonsters (Guerrero-Flores et al., 2017 of bepaalde virussen (Angle et al., 2016). Momenteel wordt hier nog veel onderzoek naar gedaan. In 2017 is er een pilot gestart bij KNGF Geleidehonden waarbij de eerste resultaten veelbelovend waren. De honden in training gaven in 90% van de gevallen de juiste monsters met darmkanker aan of negeerde de controlemonsters. Ook deze honden wonen het eerste jaar in een gastgezin en worden twee tot drie keer per week getraind op geurdetectie.

De afgelopen jaren zijn de activiteiten rondom AAI gestegen. In 2000 waren er 214 zorgboerderijen in Nederland en het aantal in 2018 wordt geschat op 1100. (Federatie Landbouw en Zorg, 2018). Ook de twee grootste aanbieders in Nederland op het gebied van AAI laten een groei zien. In 2010 waren er bij KNGF 451 actieve combinaties en eind 2018 al 718 (Jaarverslag KNGF, 2018). Volgens de jaarverslagen van Hulphond Nederland waren er in 2014 2000 sessies met honden en in 2018 is dit gestegen naar 4000 sessies (Jaarverslag Hulphond, 2018). Ook is er een stijging van het aantal organisaties die AAI toepassen. Exacte statistieken zijn er niet, omdat er geen centrale registratie plaatsvindt binnen deze branche.

Naast het toepassen van interventies zijn er ook meerdere organisaties in Nederland die honden opleiden voor deze diverse doelgroepen. Organisaties kunnen in aanmerking komen voor een keurmerk om de kwaliteit te waarborgen. Dit is voordelig in verzekeringstechnisch opzicht, aangezien verzekeraars alleen vergoedingen uitkeren voor honden van een organisatie met een desbetreffend keurmerk. Er zijn geen Nederlandse keurmerken voor hulphondorganisaties, maar wel Europese- en internationale keurmerken. Dit zijn: ADEu (Assistance Dog Europe) en ADI (Assistance Dog International). Deze organisaties screenen hulphondenscholen op geschiktheid, zowel organisatorisch als inhoudelijk. In Nederland zijn er zeven organisaties die deze keurmerken bezitten, dit zijn: Bultersmekke, KNGF-geleidehonden, Martin Gaus Geleide & Hulphondenschool, Stichting Assistentiehond Nederland, Stichting de Click/Hulphondenschool de Click, Stichting Hulphond Nederland en Stichting Personal Service Dogs (ADI, 2019).

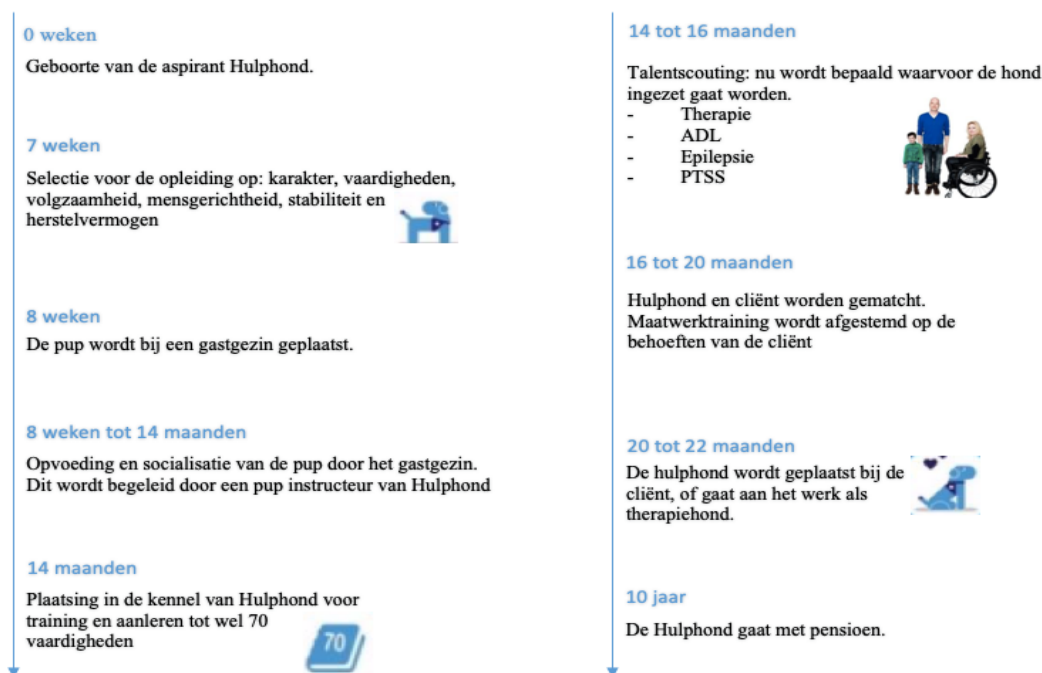
De kosten van een hulphond bestaan voornamelijk uit de trainingsuren. Daarnaast worden er nog kosten gemaakt zoals de aanschaf van de hond, dierenartskosten, voer, een bench, kledjes etc. Een gemiddelde hulphond kost tussen de 25.000 en 40.000 euro. Er zijn verzekeraars die een vergoeding geven op basis van de aard van de aandoening. De voorwaarde die verzekeraars stellen is dat er sprake moet zijn van een lichamelijke functiebeperking, zoals een visuele beperking of een lichamelijke beperking. Daarmee vallen mensen met psychiatrische

aandoeningen, zoals PTSS, ASS of een verstandelijke beperking niet binnen de vergoedingen (C.Z, z.j.).

Hulphond Nederland wordt wereldwijd gezien als een van de belangrijkste spelers op het gebied van AAI (Animal Assisted Interventions). Jaarlijks worden er 40 tot 50 honden geplaatst bij mensen met een lichamelijke beperking, hierdoor blijft Hulphond Nederland de belangrijkste leverancier voor deze doelgroep (Groeiplan Hulphond, 2018). De stichting bestaat al dertig jaar en heeft verschillende ontwikkelingen doorgemaakt. Voorheen werden er alleen honden opgeleid voor mensen met een fysieke beperking of epilepsie. Naar aanleiding van verschillende ervaringen heeft Hulphond besloten om de honden breder in te zetten. Sinds 2012 worden de honden ook ingezet voor PTSS en therapie. Hulphond heeft besloten om het aantal mensen dat geholpen wordt met ADL en epilepsie-hulphonden te stabiliseren en de AAT en PTSS-opleidingen te laten groeien. Deze keuze is het directe gevolg van een toenemende marktvraag (Groeiplan Hulphond, 2018). Een andere ontwikkeling is de verbreding van activiteiten. Hulphond zet zich steeds meer in voor therapie en coaching, waarbij honden worden ingezet voor jongeren met onder andere ernstige gedragsstoornissen. In 2018 zijn bijna 900 jongeren geholpen met de inzet van een dierondersteunende therapie. Het aantal locaties waar Hulphond deze sessies uitvoert zijn er inmiddels vijftien.

Om jaarlijks 1300 mensen te helpen, starten er minimaal 120 tot 135 honden per jaar aan hun opleiding (Jaarverslag Hulphond, 2018). Het opleidingstraject van een hulp- of geleidehond ziet er vaak als volgt uit: op een leeftijd van acht weken worden de pups geselecteerd op karakter, vaardigheden, volgzzaamheid, mensgerichtheid, stabiliteit en herstelvermogen. De beste pups uit het nest worden geselecteerd en op een leeftijd van acht weken bij een gastgezin geplaatst. In de trainingsperiode leren de honden verschillende regels te volgen en niet te reageren op omgevingsstimuli. Voorbeelden van regels zijn: niet meerdere malen plassen, niet zwemmen en niet reageren op andere dieren of mensen. Niet alle regels zijn voor iedere hond van toepassing, dit hangt af van de uiteindelijke functie. Zodra de opleiding voltooid is kan de hond ingezet worden voor dierondersteunende doeleinden. In sommige gevallen zal de hond permanent bij de cliënt thuis geplaatst worden, bijvoorbeeld bij blindengeleidehonden, ADL-honden of PTSS-hulphonden. In andere gevallen woont een hond bij een gastgezin gedurende zijn leven en wordt de hond een aantal keer per week ingezet voor dierondersteunende interventies. Het gehele opleidingstraject staat weergegeven in afbeelding 2.

Tijdens de opleiding van de hond zal er een aantal grote wisselingen en veranderingen in de omgeving plaatsvinden. Naast de standaardwisselingen kan het dier nog vaker van omgeving veranderen, door bijvoorbeeld klinische problemen. Wanneer een hond in opleiding klinische problemen heeft zal de hond uit het traject worden gehaald en overgeplaatst worden naar een ander (gast)gezin. De ervaring die de pups opdoen in hun eerste levensjaar hebben invloed op de uiteindelijke gedragsontwikkeling (Dietz et al. 2018). Fine et al. (2010) beschrijft dat in deze fase welzijnsrisico's en gedragsproblematiek kunnen ontstaan, zeker als dit niet goed begeleid wordt.



Afbeelding 2: Tijdlijn van een Hulphond. N. Mons (2019)

Hulp- en geleidehonden zijn belangrijke diendieren. Deze honden kunnen niet worden opgeleid zonder de inbreng van vrijwillige gastgezinnen die ongeveer veertien maanden verantwoordelijk zijn voor het socialiseren van de honden. Gastgezinnen zijn verantwoordelijk voor de opvoeding, socialisatie en het aanleren van een aantal basiscommando's. De gastgezinnen van Hulphond Nederland worden begeleid door een gastgezinbegeleider. De gastgezinnen volgen theorielessen, e-learning, collectieve lessen en praktijklessen.

Tot op heden is er weinig onderzoek gedaan naar de ervaring van het zijn van een gastgezin, het begeleiden van een puppy, inclusief de kosten en baten voor psychologische, fysieke en sociale gezondheid. Aangezien de gastgezinnen vrijwilligers zijn, is de blijvende bereidheid om deel te nemen aan de dagelijkse trainingen van de honden voor het helpen van mensen met een

hulpvraag essentieel voor de levensvatbaarheid van de opleidingen van assistentiehonden. Zonder de gastgezinnen hebben de mensen met een hulpvraag geen toegang tot een hulphond. Echter zijn er ook nadelen verbonden aan gastgezinnen. De wekelijkse bezoeken, trainingen en contacturen tussen de gastgezinbegeleiders en de gastgezinnen kosten veel tijd én geld. De gastgezinbegeleiders zijn in dienst bij Hulphond om de gastgezinnen wekelijks te begeleiden en ondersteunen bij het opvoeden van een Hulphond puppy. Ook zijn de meeste gastgezinnen onervaren hondentrainers, wat ervoor kan zorgen dat de puppy's niet de juiste opvoeding krijgen (Batt, et al. 2009; Serpel, 2016). Ondanks dat de gastgezinbegeleiders wekelijks contact hebben met de gastgezinnen, zijn de gastgezinnen voor het grootste gedeelte zelf verantwoordelijk voor de opvoeding van de honden.

Meerdere organisaties die honden opleiden voor de zorg hebben te maken met een tekort aan gastgezinnen. In 2018 had Geleideschool Herman Jansen slechts twee gastgezinnen, terwijl de geleideschool capaciteit heeft voor acht honden (Gezondheid&Co, 2018). Hulphondenorganisatie Service Dogs heeft in 2017 aangegeven dat de organisatie slechts een handvol gastgezinnen hebben, terwijl er minstens vijftien gastgezinnen nodig zijn om het gewenste aantal honden onder te kunnen brengen (Gezondheid&Co, 2017). Stichting Personal Service Dogs heeft bij RTV Drenthe aangegeven dat de stichting slechts vier gastgezinnen heeft en er het liefst tien bij wilt hebben, omdat de wachtlijst alsmaar groter wordt (RTV Drenthe, 2018).

Het leven van een hulphond is vaak hard werken, wat betekent dat de honden hier uitermate geschikt voor moeten zijn en dit werk ook fysiek en mentaal aankunnen. De honden worden geselecteerd op allerlei kwaliteiten wat maakt dat de honden dit werk aankunnen. Volgens een onderzoek van Bogaerts, Evelien, et al. (2019) wordt slechts zestig procent van de honden in opleiding daadwerkelijk hulphond, de overige veertig procent wordt afgekeurd. Dit onderzoek is gedaan bij 537 honden die in opleiding waren bij vijf verschillende Belgische hulphondenverenigingen. De belangrijkste redenen voor afkeur waren gerelateerd aan ongewenste gedragskenmerken en orthopedische aandoeningen. Het geschatte gemiddelde verlies per afgewezen hond bleek 10.524 euro te bedragen. Zoals eerder benoemd kost het opleiden van een hulphond tussen de 25.000 en 40.000 euro. Afkeuring in latere fase van het traject heeft al geld gekost, als organisaties hier eerder achter komen of onwenselijk gedrag voorkomen, zal dit geld kunnen besparen.

De meeste afkeuring bij Stichting Hulphond vindt plaats in het eerste levensjaar, in tabel 2 is te zien dat in 2018 32 van de 47 afgekeurde honden in de pupfase werden afgekeurd. Door de goede monitoring vanuit de stichting wordt er op tijd besloten of de hond uit het trainingstraject gehaald wordt, of doorgaat als Hulphond. De honden kunnen afgekeurd worden op medisch vlak of op gedrag. Voorbeelden van medische gebreken zijn: allergie, artrose, auto-immuunziektes, cataract (staar), ellenbogen, hartproblemen, kniebanden, heupen, oorproblemen, oogproblemen, ichtyosis, overbeet, polyartritis, plasproblemen, nierfalen en spierproblemen. De verschillende gedragsoorzaken zijn: agressie, onzekerheid, angst, bot- en prooinijd, jacht, poep eten, habituatie hond, habituatie mens en habituatie omgeving of water (Afkeuroverzicht Hulphond Nederland, 2018). Bij Hulphond Nederland is er nog geen onderzoek gedaan naar de aanleiding van dit afwijkende gedrag. Wel zijn er in de literatuur onderzoeken bekend over de mogelijke oorzaken van afwijkend gedrag bij hulphonden in opleiding. Volgens een onderzoek van Serpell (2016) is de omgeving waarin de hond opgroeit van invloed op het gedrag van de hond. Met name het opgroeien in een huis met een ervaren gastgezin en in het gezelschap van ten minste één andere hond werd beide geassocieerd met positieve effecten op het gedrag van de pup. Opgroeien in een huis met een minder ervaren gastgezin en/of een huishouden zonder andere huisdieren werd geassocieerd met minder succesvolle trainingsresultaten.

In tabel 1 is te zien dat de meerderheid van de honden wordt afgekeurd op gedrag. In 2016 was het anders, toen werden er 56 honden afgekeurd, waarvan 46% op gedrag was en 54% op medisch vlak. De jaren daarna was het aantal afgekeurde honden op gedragsoorzaken groter. In 2017 zijn er 46 honden afgekeurd, waarvan 70% op gedrag en 30% medisch, in 2018 waren deze aantallen hetzelfde (Afkeuroverzicht Stichting Hulphond). In tabel 1 is het overzicht te zien van het aantal afgekeurde honden vanaf 2015 tot en met 2018. Ook is hierbij te zien op welk vlak de honden zijn afgekeurd. In tabel 2 is te zien dat vanaf 2015 tot en met 2018; 191 honden zijn afgekeurd. Van de 191 afgekeurde honden, zijn 112 (58,6%) honden in de pup fase afgekeurd.

Tabel 1: Medisch vs. gedrag afkeur Stichting Hulphond

MEDISCH VS GEDRAG								
	2015		2016		2017		2018	
Afkeur Medisch	17	40,5%	30	53,6%	14	30,4%	15	31,9%
Afkeur Gedrag	25	59,5%	26	46,4%	32	69,6%	32	68,1%
Totaal	42	-	56	-	46	-	47	-

Tabel 2: Fase waarin honden afgekeurd worden, medisch vs. gedrag

FASE WAARIN AFGEKEURD MEDISCH VS GEDRAG								
	2015		2016		2017		2018	
	Gedrag	Medisch	Gedrag	Medisch	Gedrag	Medisch	Gedrag	Medisch
Pup	9	5	16	23	20	7	21	11
Basis	6	2	8	4	6	2	6	1
Matchbaar	0	1	0	2	4	2	2	0
Thuisstraining	1	0	1	0	1	0	2	0
Nazorg	1	1	0	1	0	1	0	2
Inzetbaar	0	0	1	0	1	0	1	0
Fokdier	1	0	0	0	0	1	0	1
Onbekend	7	8	0	0	0	1	0	0
Totaal	25	17	26	30	32	14	32	15

Daarom gaat Hulphond de focus leggen op het verbeteren van het inkoopproces van de pups, het eigen fokprogramma en het optimaliseren van de begeleiding van gastgezinnen. Voorheen kocht Hulphond de pups bij fokkers. Het aankopen van de pups is relatief duur en Hulphond heeft minder inspraak op het verloop van de eerste cruciale weken van de pup. Daarom heeft Hulphond nu eigen fokteven bij gastgezinnen, die begeleid worden om de pups in een optimale omgeving op te laten groeien.

Door de groei van de stichting is de behoefte naar uitbreiding van het opleidingscentrum groot. De hondenverblijven zullen verbouwd worden, er komt een loods voor opslag en binnen het hoofdgebouw komt extra kantoorruimte (Meerjarenplan Hulphond Nederland, 2018). Naast uitbreiding moet er ook gekeken worden hoe uitval verminderd kan worden. De meeste uitval zit in het eerste jaar van de opleiding. In dit onderzoek wordt er gekeken naar hoe processen geoptimaliseerd kunnen worden. Het proces wat in dit onderzoek naar boven komt is de opleiding van de hulphond. Er wordt dieper ingegaan op de eerste levensjaar van de hond bij het gastgezin. Op welke manier kan het aantal afgekeurde honden omlaag worden gebracht? Het is van belang dat de juiste pups worden geselecteerd voor het opleidingstraject. Voor het toekomstige werk wat de hond gaat verrichten is het belangrijk dat de honden lichamelijk sterk zijn, een gezond lichaam hebben en een goed karakter. Genetica is belangrijk voor de selectie van de honden, maar in dit onderzoek wordt hier niet dieper op ingegaan, omdat bij dit onderzoek wordt gekeken naar de fase vanaf acht weken tot veertien maanden.

Het is niet wenselijk dat er jaarlijks tijd en energie gestoken wordt in het opleiden van hulphonden om de honden vervolgens af te keuren. Daarom is het van belang dat er een

optimalisatie plaatsvindt binnen dit proces en het aantal afgekeurde honden omlaag wordt gebracht om de grote vraag naar hulphonden meer te kunnen vervullen.

Hoofdvraag:

Op welke manier is het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden bij Hulphond Nederland te optimaliseren?

Deelvragen:

1. Hoe is het eerste jaar van een hulphond opgebouwd?
2. Wat zijn knelpunten in het opleidingstraject in het eerste jaar?
3. Wat zijn mogelijke oplossingen voor deze knelpunten?

Hoofdstuk 2: Methodologie

2.1 Onderzoeksopzet

In deze studie is gekozen voor kwalitatief onderzoek, waarbij ervaringen en beleving van experts uit de sector in relatie tot het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden werden geëxploreerd en onderzoek werd gedaan naar knelpunten en mogelijke oplossingen. Er is gekozen voor kwalitatief onderzoek, aangezien wetenschappelijk onderzoek naar ervaringen en beleving van experts uit de sector ten aanzien van het opleidingstraject van hulphonden ontbrak en middels deze onderzoeksvorm dieper kan worden doorgevraagd naar de mening en gedachten van de deelnemers. Interviews kunnen waardevolle inzichten geven en mogelijk antwoord geven op de hoofdvraag. Er is gebruik gemaakt van veldonderzoek waarin verschillende interviews zijn afgenomen. Er waren geen exclusiecriteria opgesteld, bijvoorbeeld wat betreft geslacht, leeftijd of een eventuele cursus die de geïnterviewde had gevolgd. De opzet en uitwerkingen staan uitgebreid omschreven in de bijlagen 1 tot en met 10. De achtergrondinformatie van de geïnterviewden personen/bedrijven is aan de hand van literatuuronderzoek gedaan.

2.2 Procedure

Het onderzoek werd uitgevoerd onder vier experts uit de sector met behulp van individuele, semigestructureerde diepte-interviews. Dit geeft eveneens de ruimte om dieper op antwoorden in te gaan om nog meer informatie te verzamelen. Hierbij is er gebruik gemaakt van de lsd-techniek (luisteren, samenvatten, doorvragen). Een inclusie criterium die wél werd opgesteld voor deelnemers was het regelmatig te maken hebben met het opleidingstraject van hulp- en/of geleidehonden. Hieronder werd verstaan dat men minimaal één dag per week in contact komt met dit proces. De interviews waren over de dagen verspreid afgenomen, om de onderzoeker de mogelijkheid te bieden zich goed voor te bereiden op de interviews.

2.3 Interviews

De opgestelde vragenlijsten voor de interviews staan in de bijlagen. Bijlage 1 is de vragenlijst voor Birgit van Rosmalen. Haar functie is hoofd van de Unit Opleiding Hulphonden bij Stichting Hulphond Nederland. Birgit van Rosmalen werkt 12 jaar voor de stichting en is eindverantwoordelijk voor de inkoop van de pups, begeleiding van de gastgezinnen, de kennel én de trainers. Door haar jarenlange ervaring met het trainen van honden is Birgit van Rosmalen

expert op het gebied van hondengedrag en welzijn. Het interview is telefonisch gedaan, omdat haar agenda erg vol was waardoor een face-to-face interview te veel tijd in beslag zou nemen.

In bijlage 2 is de vragenlijst voor Lucie Holbrook weergegeven. Lucie Holbrook is werkzaam bij Waltham. Waltham is een wetenschapscentrum voor Mars Petcare dat zich richt op de voeding en het welzijn van honden, katten, paarden, vogels en vissen en hun voordelen voor de mens. Het bedrijf is opgericht in 1961 en heeft daarmee jarenlang ervaring in het houden en verzorgen van dieren. Bij Waltham wonen vele dieren, waaronder ruim 200 honden. Sommige honden worden daar geboren en groeien op in het centrum, andere honden komen daar op een leeftijd van acht weken. Het verblijf waar de honden vanaf nul tot acht weken blijven wordt het ‘puppy house of nursery’ genoemd. De medewerkers van Waltham trainen en introduceren de honden aan nieuwe omgevingen. Bij dit bedrijf werken ruim 200 mensen, waarvan de helft direct met de dieren werkt. De dieren moeten gezond en gelukkig zijn, om de best betrouwbare resultaten te krijgen bij de onderzoeken die Waltham uitvoert (Waltham, 2019). Door een combinatie van miscommunicatie en tijdgebrek is het na aanhoudende pogingen niet gelukt om voor het verstrijken van de deadline van dit afstudeerwerkstuk contact te krijgen met Lucie Holbrook. Voor het vervolgonderzoek is hierover een aanbeveling gedaan, zie hoofdstuk 6.7.

In bijlage 3 is de vragenlijst voor Saskia Markx beschreven. Saskia Markx is werkzaam als gastgezinbegeleider bij Stichting Hulphond Nederland. Haar functie is het begeleiden van de gastgezinnen tijdens het opvoeden en socialiseren van de honden gedurende de eerste veertien maanden. Saskia Markx heeft wekelijks contact met de gastgezinnen en organiseert oefensessies en trainingen op locatie. Er is gekozen voor een telefonisch interview vanwege de beperkte tijd van de deelnemer en de beperkte tijd van de onderzoeker.

In bijlage 4 is de vragenlijst voor Stichting DCN Geleidehonden beschreven. Stichting DCN bestaat sinds 2015 en is hiermee een relatief jonge stichting. De stichting heeft vooralsnog een beperkte capaciteit in het opleiden van de honden maar heeft de ambities om uit te groeien naar een school die vijftien tot twintig honden per jaar opleidt. Om deze ambities waar te maken ondergaat de stichting diverse ontwikkelingen. DCN Geleidehonden wilt zich onderscheiden door niet alleen kwalitatief hoogwaardige blindengeleidehonden op te leiden, maar vooral door een persoonlijke, cliëntgerichte en co-actieve werkwijze (Guidedog, z.j.). Er is gekozen voor een interview met DCN om in kaart te brengen wat de knelpunten en mogelijke oplossingen zijn in de ontwikkeling van de stichting. Hierdoor worden de knelpunten van verschillende stichtingen in kaart gebracht om het sectorrelevante probleem aan te tonen. Stichting DCN

Geleidehonden werkte voorheen enkel met gastgezinnen, maar heeft besloten om het eerste jaar van de opleiding voor het grootste deel over te nemen. Het interview is telefonisch afgenomen vanwege de beperkte tijd die de stichting heeft om de vragen te beantwoorden. Tevens is de stichting gevestigd in Kilder, dit vormde ook een beperkende factor voor een face-to-face interview.

In bijlage 5 is de vragenlijst voor Dagmar Könning beschreven. Dagmar Könning is werkzaam bij Gaus Geleide- & Hulphondenschool als gastgezinbegeleider. Gaus Geleide- & Hulphondenschool heeft als doelstelling de mobiliteit en zelfstandigheid van mensen met een visuele en/of lichamelijke beperking te bevorderen. De geleidehondenschool bestaat sinds 1981 en sinds 2006 is de stichting officieel erkend als leverancier van hulphonden, sinds die tijd voeren zij de naam Geleide- & Hulphondenschool. De stichting levert jaarlijks tussen de 20 en de 25 honden af. Er is gekozen voor een interview met deze stichting om, net als bij DCN, inzicht te krijgen in mogelijke oplossingen of voorbeelden vanuit de praktijk die goed werken. Het interview is telefonisch afgenomen en opgenomen om geen informatie te missen.

2.4 Data-analyse

De interviews zijn telefonisch afgenomen vanwege de beperkte tijd van de deelnemers. De onderzoeker heeft toestemming gevraagd voor het opnemen van het interview middels een voicerecorder en legde uit dat het interview op deze manier op een later tijdstip letterlijk kon worden uitgewerkt. Aansluitend kreeg de deelnemer de tijd om het transcript te lezen en werd de deelnemer verzocht om deze na te lezen en goed te keuren. Na afloop van de interviews werden audiofragmenten uitgewerkt tot transcripten. Om een duidelijk beeld te krijgen van de inhoud van de transcripten werden de uitspraken gecodeerd. Voor het coderen van de interviews zijn de fases open, axiaal en selectief coderen doorlopen. Bij open coderen worden er labels (codes) aan tekstfragmenten gekoppeld. Deze codes geven per fragment aan wat het hoofdthema daarvan is. Bij axiaal coderen worden de codes met elkaar vergeleken en worden ze samengevoegd binnen een overkoepelende code. Tot slot is er nog selectief coderen. Hierbij worden de gevonden concepten uitgewerkt tot een theorie. Aan de hand van constante vergelijking is de samenhang tussen codes geanalyseerd. Tevens kunnen hierbij relaties worden gelegd op basis van de frequentie waarin codes terugkomen in de data (Scribbr, z.j.).

Hoe het onderzoek wordt uitgevoerd verschilt per deelvraag. Deelvraag 1 is: *‘Hoe is het eerste jaar van een hulphond opgebouwd?’*. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is er

onderzoek gedaan naar de verschillende processen. Deze literatuur is onder andere verkregen via de volgende internetbronnen: Google, Google Scholar en Science Direct. Zoekwoorden die worden gebruikt zijn: ‘hulphond’, ‘opleiding’, ‘processen’, ‘service dog’, ‘puppy raisers’, ‘training’. Daarnaast is er informatie verkregen via de website van Stichting Hulphond Nederland en via de vragen in de interviews.

Deelvraag 2 is: *‘Wat zijn knelpunten in het opleidingstraject in het eerste jaar?’*. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn er interviews afgenomen met medewerkers van Stichting Hulphond: Birgit van Rosmalen en Saskia Markx. Birgit en Saskia zijn beiden werkzaam in verschillende fasen van het opleidingsproces en zijn experts op hun gebied. Daarnaast zijn de stichtingen Gaus Geleide- & Hulphondenschool en Stichting DCN Geleidehonden geïnterviewd om de knelpunten sector breed in kaart te brengen. Tot slot is er literatuuronderzoek gedaan, waarbij er werd geverifieerd of andere organisaties tegen dezelfde knelpunten aanlopen.

Deelvraag 3 is: *‘Wat zijn mogelijke oplossingen voor deze knelpunten?’*. Om deze deelvraag te beantwoorden, is ieder knelpunt uitgewerkt. Daarnaast zijn er vier interviews afgenomen waarbij aan iedere geïnterviewde werd doorgevraagd over mogelijke oplossingen van de knelpunten. Tot slot is er onderzoek gedaan naar de aangedragen oplossingen. Deze literatuur is onder andere verkregen via de volgende internetbronnen: Google, Google Scholar en Science Direct. Zoekwoorden die worden gebruikt zijn: ‘raising’, ‘guide dog’, ‘puppyraiser’, ‘servicedog’, ‘school’, ‘puppy’s’, ‘training’, ‘methods’.

2.5 Validiteit en betrouwbaarheid

Validiteit vertelt over de juistheid van de resultaten die uit het onderzoek komen. Betrouwbaarheid zegt of het onderzoek en de resultaten hetzelfde zouden zijn wanneer het onderzoek nogmaals wordt uitgevoerd. Zowel de validiteit als betrouwbaarheid van dit onderzoek worden in de discussie besproken.

Hoofdstuk 3: Resultaten

De resultaten zullen per deelvraag worden besproken om een overzichtelijke structuur te bieden. Het resultaat van de hoofdvraag zal in de conclusie besproken worden.

3.1 Opbouw van het eerste jaar van een hulphond

De eerste deelvraag luidt: *‘Hoe is het eerste jaar van een hulphond opgebouwd?’*. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is er onderzoek gedaan naar de processen en zijn er interviews afgenomen met Saskia Markx en Birgit van Rosmalen, beide werkzaam voor Stichting Hulphond Nederland. Ook zijn er interviews afgenomen met Stichting DCN Geleidehonden en Gaus Geleide- & Hulphondenschool om het opleidingstraject te vergelijken met andere hulphondenscholen. De interviews staan uitgewerkt in de bijlagen 6 t/m 10.

3.1.1 Vaardigheden

Volgens de medewerkers van Stichting Hulphond, Stichting DCN Geleidehonden en Gaus Geleide- & Hulphondenschool begint de opleiding van de pup vanaf zeven weken. Birgit van Rosmalen: *‘Op ongeveer acht weken worden de honden bij een gastgezin geplaatst, de honden zitten hier tot zij een maand of zestien zijn’* (bijlage 6). Na de plaatsing bij de gastgezinnen begint de opvoeding en socialisatie door het gastgezin. Niet iedere organisatie is afhankelijk van gastgezinnen. Stichting DCN Geleidehonden heeft dit jaar hun systeem omgegooid en neemt het voortraject grotendeels intern over. De honden worden intern opgeleid door pupcoaches, vrijwilligers en stagiaires (bijlage 8). Op de vraag wat de taak van het gastgezin is gedurende het jaar antwoordt Saskia Markx: *‘Het is de taak van de gastgezinnen om de honden mee te nemen naar openbare plekken zoals een station, winkel of de supermarkt’* (bijlage 7). In het eerste jaar bij een gastgezin leert de hond voornamelijk netjes aan de lijn te lopen, zich te beheersen in moeilijke situaties en rustig mee te lopen als de hond andere honden passeert. De hond moet sociaalvaardig worden en de wereld ontdekken. Het belangrijkste volgens Stichting Hulphond is dat de gastgezinnen de hond leren om niets te hoeven met de prikkels die de hond waarneemt (Brochure gastgezinnen, 2019). Het echte hulp- of geleidenwerk leren de honden het eerste jaar nog niet. In het eerste jaar is het belangrijk dat de honden goed gesocialiseerd zijn. *‘De honden moeten op verschillende plekken komen en de huiselijke dingen meemaken zoals bijvoorbeeld een verjaardag’* (persoonlijk interview, Dagmar Könning).

3.1.2 Controlemomenten

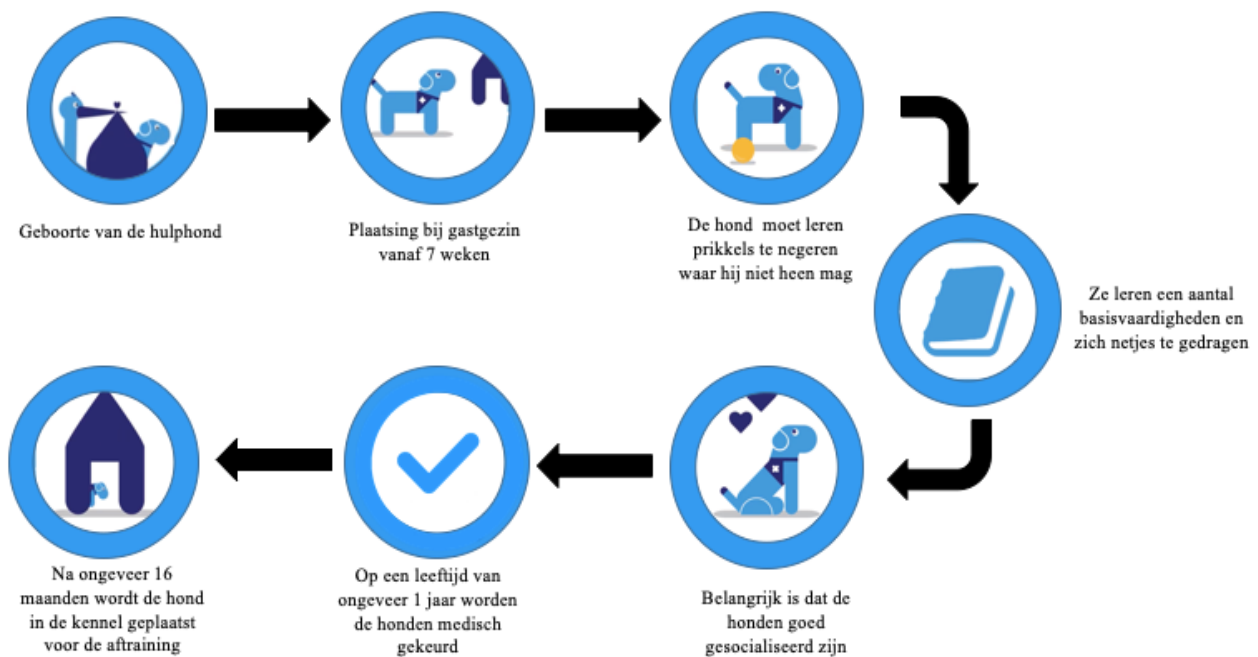
In het eerste jaar van hulphond vinden verschillende controlemomenten plaats. Deze controlemomenten zijn bedoeld om te kijken wat het niveau van de hond is en wat nog eventuele aandachtspunten zijn. Bij Stichting Hulphond worden op vijf, zeven, negen, dertien en vijftien maanden voortgangsrapportages afgenomen bij de gastgezinnen thuis. Daarnaast komen de gastgezinnen als de hond vier, acht en dertien maanden is naar het opleidingscentrum in Herpen. Hier wordt uitvoerig gekeken naar de voortgang van de ontwikkeling van de hond. Eens per veertien dagen volgt het gastgezin met de hond een collectieve training op locatie én een praktijkles (Brochure gastgezinnen, 2019). De gastgezinnen worden begeleid door gastgezinbegeleiders. Zo blijkt dat uit het interview met gastgezinbegeleiders Saskia Markx en Dagmar Könning (bijlagen 7 en 9) dat zij minimaal één keer in de twee weken contact hebben met de gastgezinnen. De gastgezinbegeleiders begeleiden niet alleen de gezinnen, maar houden ook bij of de hond binnen de pas loopt. Op de vraag wat controlemomenten zijn binnen het traject, antwoordt Saskia Markx: *‘Een controlemoment is voor mij het totaal plaatje wat ik heb bij een hond, ik zie ze bijna iedere week. Daarnaast hebben we evaluatieformulieren waarin gedetailleerd staat wat de hond al kan en wat aandachtspunten zijn’*. Bij Gaus Geleide- en Hulphondenschool worden er ook verslagen bijgehouden van de honden, eerst wekelijks en daarna maandelijks. Ook ziet Dagmar Könning de honden regelmatig waarbij zij kan zien hoe de trainingen gaan (bijlage 9).

3.1.3 Medische keuring

Zoals blijkt uit de interviews (bijlagen 6 t/m 9) worden de honden op een leeftijd van één jaar gekeurd op heupen, ellebogen en ogen. Als uitgangspunt geldt dat alle hulphonden in opleiding en de hulphonden geplaatst bij cliënten, alleen worden behandeld door een officieel erkend dierenarts. Tijdens het medisch check moment wordt de hond gekeurd op diverse aandoeningen. De ogen van de hond worden beoordeeld op: Progressieve Retine Atrofie (PRA), Retinadysplasie (RD), Cataract vrij, Entropion en Distichiasis. Daarnaast worden de heupen beoordeeld door middel van officiële röntgenfoto's op heupdysplasie type A, B en C. Tot slot worden de ellebogen onderzocht op elleboogdysplasie. De röntgenfoto's worden gemaakt door een officiële röntgenoloog en beoordeeld door aangewezen en daartoe bevoegde deskundige (Medisch Protocol Hulphond Nederland, 2012). Deze aandoeningen zorgen voor een dusdanige functiebeperking dat de hond zijn toekomstige werk niet kan volbrengen.

3.1.4 Opleidingscentrum

De honden wonen tot ongeveer zestien maanden bij een gastgezin. Na deze zestien maanden worden de honden geplaatst in het opleidingscentrum voor training en aanleren van de vaardigheden. Bij Stichting Hulphond vindt in deze fase de talentscouting plaats. Hierin wordt bepaald waarvoor de hond wordt ingezet: therapie, ADL, epilepsie of PTSS (Hulphond, 2016). In afbeelding 3 is het eerste jaar van de opleiding van een hulphond schematisch weergegeven.



Afbeelding 3: Tijdlijn van een hulphond. (N. Mons, 2019)

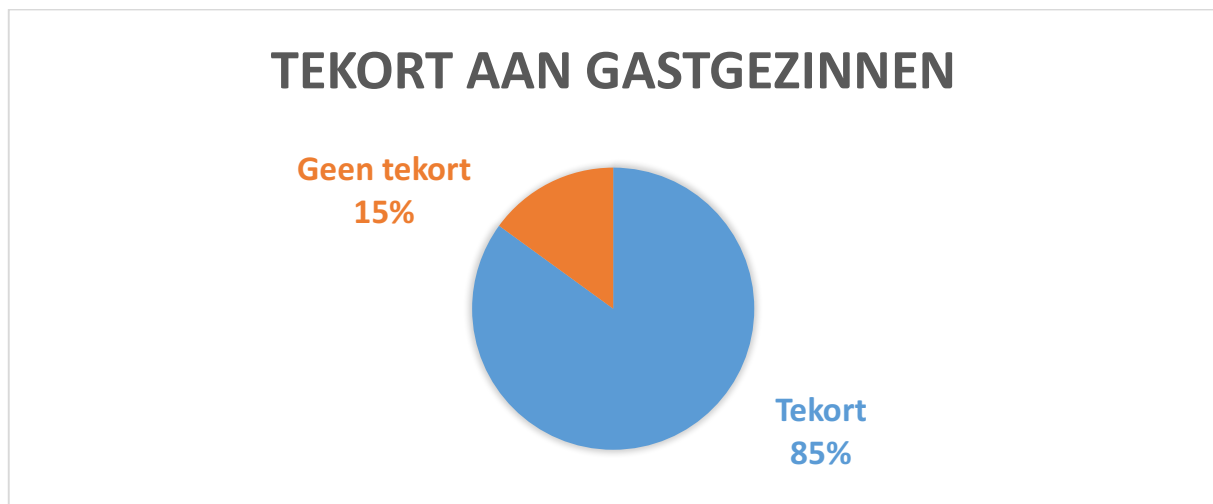
3.2 Knelpunten in het opleidingstraject

Deelvraag 2 is: 'Wat zijn knelpunten in het opleidingstraject in het eerste jaar?'. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn er interviews afgenomen met medewerkers van Stichting Hulphond Nederland: Birgit van Rosmalen en Saskia Markx. Daarnaast zijn de stichtingen Gaus Geleide- & Hulphondenschool en Stichting DCN Geleidehonden geïnterviewd om de knelpunten sector breed in kaart te brengen. Tot slot zijn deze knelpunten vergeleken met de knelpunten van andere hulphondenorganisaties om de grote van het probleem aan te tonen.

3.2.1 Tekort aan gastgezinnen

Uit de interviews zijn een drietal knelpunten naar voren gekomen. Het eerste knelpunt is het tekort aan gastgezinnen. Stichting Hulphond en Gaus Geleide- en Hulphondenschool gaven

beide aan dat er een tekort is aan gastgezinnen. *‘Het zou fijn zijn dat wanneer een hond niet echt matcht bij een gastgezin dat je deze gemakkelijk kunt herplaatsen naar een ander gezin. Op het moment gaat het best goed met het aantal gastgezinnen, maar je hebt ook periodes dat je meer pups hebt dan gastgezinnen. Het is dan gewoon jammer dat je de pups niet bij de persoonlijkheid kan matchen van het gastgezin’* (persoonlijk interview, Saskia Markx). Stichting DCN Geleidehonden loopt niet meer tegen dit probleem aan. De stichting heeft het systeem omgegooid en zijn niet meer afhankelijk van de gastgezinnen, maar leiden voortaan de honden intern op. *‘Sinds wij de honden zelf opleiden ligt het niveau van de honden beduidend hoger ten opzichte van de gastgezinnen’* (persoonlijk interview, DCN). Dagmar Könning gaf in het interview aan dat de stichting last had van het tekort aan gastgezinnen (bijlage 9). In figuur 1 staat het percentage van de stichtingen die een tekort hebben aan gastgezinnen weergegeven.



Figuur 1: Aantal aanbieders die samen werken met gastgezinnen (n=7). Hiervan hebben 6 aangegeven dat zij een tekort hebben aan gastgezinnen (RDA, 2019).

Uit literatuuronderzoek blijkt dat er in Nederland twaalf aanbieders zijn die hulp- en/of geleidehonden opleiden. Zeven van deze aanbieders werken samen met gastgezinnen (RDA, 2019). De overige hulphondenscholen nemen dit proces intern over of leiden de hond samen op met de cliënt. In bijlage 12 is een overzicht van aanbieders van hulphonden opgenomen. Van de zeven aanbieders die samenwerken met gastgezinnen geven er zes aan een tekort te hebben. Hulphondenorganisatie Service Dogs heeft aangegeven dat zij een schrijnend tekort hebben aan gastgezinnen die een pup willen opleiden. De stichting heeft hooguit een handje vol gastgezinnen terwijl zij er minstens vijftien nodig hebben (Gezondheid&Co, 2017). Geleidehondenschool Herman Jansen geeft aan dat zij dringend gastgezinnen zoeken (geleidehondentrainer, 2019), net als Stichting Hero (Stichting Hero, 2016).

3.2.2 Tekort aan ervaren gastgezinnen

Het tweede knelpunt wat naar voren kwam bij de interviews was een tekort aan ervaren gastgezinnen. Uit het interview met Birgit van Rosmalen blijkt dat de stichting te weinig ervaren gastgezinnen heeft voor de soms lastig te trainen honden (bijlage 5). Sommige gastgezinnen hebben nog nooit een hond gehad, waardoor het opleiden van een hulphond soms een lastige taak is. Volgens Saskia Markx zouden sommige honden van betere kwaliteit zijn als de honden door een ervaren trainer opgevoed waren (persoonlijk interview, Saskia Markx). Uit de literatuur (Batt, et al. 2009; Serpel, 2016) blijkt dat de meeste gastgezinnen onervaren hondentrainers zijn. Wat de mogelijke gevolgen hiervan zijn is dat de puppy's niet de juiste opvoeding krijgen.

3.2.3 Begeleiding intensief

Het laatste knelpunt wat in de interviews naar voren kwam is dat het begeleiden van (fok)gastgezinnen een arbeidsintensief proces is. Dagmar Könning gaf in het interview aan dat het begeleiden van gastgezinnen veel tijd kost (persoonlijk interview, Dagmar Könning). Het proces is arbeidsintensief, omdat er vele contactmomenten plaatsvinden tussen de stichting en de gastgezinnen. Na het plaatsen van de pup bij het gastgezin komt er een gastgezinbegeleider binnen drie werkdagen langs om te kijken hoe het gaat. De eerste maand komt de gastgezinbegeleider iedere week op huisbezoek om vragen te beantwoorden, afspraken te maken over oefensituaties en de eerste vaardigheden aan te leren. De bezoeken duren gemiddeld anderhalf uur en worden in de loop van de tijd minder frequent. Eens per veertien dagen wordt er een collectieve training gegeven aan de gastgezinnen en een praktijkles. Deze training duurt anderhalf á twee uur (Brochure gastgezinnen, 2019).

Stichting Hulphond werkt samen met fokgastgezinnen. Dit zijn gastgezinnen die de zorg op zich nemen voor een hond die voor de stichting een aantal nestjes krijgt. Birgit van Rosmalen: *‘Wij zijn erg gegroeid in het aantal fokteven. Onze gastgezinnen zijn erg onervaren waardoor dit een arbeidsintensief stuk is. Bovendien heeft niet elke collega evenveel ervaring in een dekking of een nestje krijgen, hierin merk je wel dat wij nog in de kinderschoenen staan’*. Uit een gesprek met een inkoopmedewerker van Stichting Hulphond is gebleken dat de begeleiding van de fokgastgezinnen arbeidsintensief is. Dit omdat er veel contactmomenten plaatsvinden tussen de begeleider vanuit de stichting en het fokgastgezin (S. Spanjaard, persoonlijke communicatie, 7 januari 2020). Voorafgaand aan de samenwerking tussen het fokgastgezin en de stichting vindt een intakegesprek plaats. Hierna volgt uitleg en verwachtingen over de gehele

procedure. De begeleider brengt voorafgaand aan de bevalling de benodigde spullen naar het fokgastgezin, zoals een werpkist en voer voor de moederhond. Iedere moederhond wordt twee of drie keer gedekt, hierbij is de begeleider altijd aanwezig. Vier weken na de dekking vindt er een echo plaats bij de dierenarts in de buurt van het gastgezin. Daarnaast is de begeleider gedurende de hele bevalling aanwezig. Bij een nestje van elf pups kan het zomaar voorkomen dat de bevalling een hele dag in beslag neemt. Het aantal aanwezige uren hierbij varieert dus per nestje. Het kan voorkomen dat de begeleider overnacht bij het gastgezin, om te voorkomen dat de begeleider te laat is bij de bevalling. De eerste vier weken van de pups komt de begeleider één keer per week langs en er is dagelijks telefonisch contact. Na vier weken start de socialisatie van de pups. Dan is de begeleider twee keer per week aanwezig, hiernaast is er iedere dag telefonisch contact. Volgens S. Spanjaard (persoonlijke communicatie, 7 januari 2020) moeten de begeleiders 24/7 beschikbaar zijn voor de fokgastgezinnen.

3.3 Oplossingen voor de knelpunten

De derde deelvraag is: *‘Wat zijn mogelijke oplossingen voor deze knelpunten?’*. Om deze deelvraag te beantwoorden, is ieder knelpunt uitgewerkt. Hiervoor zijn er interviews afgenomen met de medewerkers van Stichting Hulphond. Daarnaast zijn er ook interviews afgenomen met Dagmar Könning van Gaus Geleide- & Hulphondenschool en Stichting DCN Geleidehonden. Tot slot is er onderzoek gedaan naar de aangedragen oplossingen.

Tijdens de interviews is de vraag gesteld wat mogelijke oplossingen zijn voor de knelpunten waar de organisaties tegenaan lopen. De vier geïnterviewden gaven ieder een ander antwoord. Volgens Birgit van Rosmalen zijn de knelpunten van de stichting een tekort aan (ervaren) gastgezinnen en het begeleiden van de gastgezinnen is een arbeidsintensief proces. Op de vraag wat hier een mogelijke oplossing voor is vertelt ze: *‘Het zou fijn zijn als de honden bij hele ervaren mensen zitten die heel makkelijk een bevalling zelfstandig kunnen doen. Nu moeten we rijden naar de gastgezinnen’*. Op de vraag of de stichting dit proces intern zou kunnen overnemen, antwoordt ze: *‘Ik denk dat het heel waardevol kan zijn om de eerste twaalf weken door professionele mensen te laten doen, maar dat is ontzettend arbeidsintensief. Dus ik denk dat je dat qua kosten niet red. Ook moet je de hond goed kunnen spenen, maar dan zitten ze na de eerste acht weken nog vier weken in een kennel. Dat vind ik geen fijne start voor een puppy. Het mooiste zou zijn, denk ik, een combinatie daarvan: dat de pups in de ochtend worden gebracht en in de avond en het weekend bij het gastgezin zijn’*. Op de vraag of het opleidingstraject tot één jaar intern overgenomen kan worden antwoordt Birgit: *‘Ik zou daar*

zelf echt niet achter staan met betrekking tot het welzijn van onze honden als wij de honden hier zouden opleiden. Ik vind dat heel naar als je honden vanaf 0 weken tot en met 22 maanden bij ons zou houden. Dan gaan ze pas na die tijd de echte wereld in, dat kan niet'.

Saskia Markx, ook werkzaam bij Stichting Hulphond gaf aan dat een knelpunt van de stichting is het tekort aan (ervaren) gastgezinnen. Op de vraag wat hiervoor een mogelijke oplossing is, antwoordt ze: *'Het zou prettig zijn als wij een fijne groep mensen hebben die ervaring hebben met het trainen van hulphonden waar je op terug kunt vallen, dat zou heel fijn zijn. En dat er bijvoorbeeld meer gastgezinnen zijn, dat je meer een keuze hebt. Dat wanneer een hond niet echt matcht bij een gastgezin dat je deze gemakkelijk kunt herplaatsen naar een ander gezin'.* Op de vraag hoe Hulphond hierin nog zou kunnen optimaliseren, antwoordt ze: *'Ik denk dat wij moeten proberen om meer gastgezinnen aan te trekken. Ook denk ik dat het goed is als je honden uit verschillende lijnen hebt, waardoor je ouderdieren en pups nog beter kunt selecteren op geschikte persoonlijkheid en fysieke kenmerken. Maar goed daar zijn we nu ook mee bezig'.* Op de vraag of de stichting het voortraject intern over zou kunnen nemen, antwoordt ze: *'Ik denk wel dat het mogelijk is, maar niet in de huidige situatie. We zouden dan een setting moeten creëren wat een soort huiskamer idee is. De pups van acht weken moeten er ook 's nachts uit, er moet dan veel meer personeel op zitten. Ook moet je de omgeving waar de honden later gaan wonen zoveel mogelijk nabootsen. De honden moeten allemaal leren netjes aan een riem mee te lopen, dus dat is best wel een arbeidsintensief proces'.*

Stichting DCN Geleidehonden liep voorheen tegen het knelpunt aan dat gastgezinnen te onervaren waren in het trainen van honden. Om die reden heeft de stichting het systeem omgegooid en leiden zij de honden intern op. Volgens Stichting DCN Geleidehonden is het intern overnemen van het voortraject dé oplossing voor hun knelpunt. De stichting is niet meer afhankelijk van gastgezinnen en nemen het voortraject volledig in eigen hand. *'Het zijn honden die toch veel geld kosten en waar straks iemand blind op moet gaan vertrouwen dus wij gaan het niveau omhoog krikken. Kortom: wij zijn niet meer afhankelijk van gastgezinnen'* (bijlage 8). Op de vraag of het knelpunt van de stichting nu opgelost is, antwoordt DCN: *'Ja we lopen nu eigenlijk niet echt meer ergens tegenaan, dat probleem hebben we nu opgelost. Want het werkt heel demotiverend als je net begint met iets op te bouwen en de gastgezinnen maken het moeilijker/lastiger. Nu krijgen we eigenlijk van de parttime pup coaches terug dat ze super enthousiast zijn, dat werkt heel motiverend. In plaats altijd maar hetzelfde gejeengel van die gastgezinnen tijdens de lessen, waardoor wij tegen de lessen opkeken. Nu denken we: oh, leuk*

ze komen weer! Een ontzettende energieboost zullen we maar zeggen!'. Op de vraag hoe de honden intern gehuisvest zijn, antwoordt DCN: 'De honden zitten in het begin bij mij in de woonkamer, ik maak ze zelf vanuit mijn woonkamer zindelijk. Voorderest wonen de honden in woongroepen met honden van verschillende leeftijden, dus ze voeden elkaar ook al op. Dus we hebben niet alle opleidingshonden bij elkaar in één groep, daar komt bijvoorbeeld een hondje van vier maanden bij, van zeven maanden, elf en veertien maanden'. Op de vraag of de honden bij DCN net zo gesocialiseerd zijn en gewend aan de echte wereld als dat ze op zouden groeien bij een gastgezin, antwoordt DCN: 'Ja, want ze leven net als bij een gastgezin. Alleen 's nachts niet, dan leven ze in een woongroep. Dit is gewoon een woonkamer bij elkaar en niet in een kamer in een bench. Want bij de gastgezinnen moet de hond in de bench voor de veiligheid van de spullen en de hond, hier liggen ze lekker met zijn allen in één woongroep'.

Dagmar Könning, werkzaam bij Gaus Geleide- & Hulphondenschool gaf aan dat het tekort aan gastgezinnen een knelpunt is van de stichting. Volgens haar komt dit vooral omdat het zijn van een gastgezin op vrijwillige basis is. Op de vraag wat hier een mogelijke oplossing voor is antwoordt ze: *'Misschien dat er ooit een vergoeding tegenover kan staan, dat dit het mogelijk maakt of hierdoor kun je andere mensen uitnodigen'*. Op de vraag of de stichting, net als bij DCN, het voortraject intern over kan nemen antwoordt ze: *'Dat zou misschien kunnen, maar dan kun je niet de volledige aandacht geven aan één pup, dan wordt het te massaal. Dan zou je heel veel personeel nodig hebben. Het is vooral belangrijk dat de honden gesocialiseerd zijn. Ze moeten op verschillende plekken komen en juist ook de huiselijke dingen meemaken zoals verjaardagen, het openbaar vervoer, dat kun je haast niet voor elkaar krijgen anders'*. Op de vraag of Dagmar voordelen ziet aan het intern opleiden van de honden vanaf acht weken antwoordt ze: *'De puppy's bij de pupcoaches is voor nu het allerbeste. Als de honden ouder zijn (tijdens de aftraining) kan dit prima, maar de eerste weken moeten ze nog leren om zindelijk te worden en ze krijgen nog vier keer per dag voer, dus dit is niet ideaal'*.

Hoofdstuk 4: Discussie

4.1 Doel onderzoek

De doelstelling van dit onderzoek is inzicht bieden op welke manier het opleidingstraject van hulphonden bij Hulphond Nederland te optimaliseren is. Hulphond zal beslissingen in bijvoorbeeld het onderzoeken van een van de mogelijke oplossingen kunnen baseren op de meningen van de geïnterviewden experts. Daarnaast, door inzicht te bieden in de mening van de respondenten over de knelpunten en mogelijke oplossingen, kan Stichting Hulphond kijken welke oplossing het beste geïmplementeerd kan worden zodat het opleidingstraject geoptimaliseerd kan worden. Tevens zouden de resultaten uit dit onderzoek gebruikt kunnen worden voor het oplossen van vergelijkbare knelpunten binnen de sector. Middels semigestructureerde diepte-interviews werd dit onderzoek vormgegeven.

4.2 Methode

Voor dit onderzoek zijn vragenlijsten opgesteld om te kijken op welke manier het opleidingstraject van hulphonden bij Hulphond Nederland te optimaliseren is. Deze vragenlijsten zijn afgenomen door middel van interviews met vier experts uit de sector. Een deel van de geïnterviewden is werkzaam bij Hulphond Nederland om optimalisatie binnen het bedrijf te analyseren. Daarnaast zijn er medewerkers van andere hulp- en/of geleidenscholen geïnterviewd om inzicht te geven in knelpunten die sector breed spelen.

Bij de betrouwbaarheid van het onderzoek moeten enige opmerkingen worden geplaatst. De interviews zijn afgenomen met vier deelnemers, waarvan slechts twee deelnemers werkzaam waren bij Stichting Hulphond. Het is daarom mogelijk dat de grotere groep een andere mening heeft over de gestelde vragen. Ten gevolge hiervan is geen verzadiging opgetreden en moet er worden opgepast bij de interpretatie van de gegevens. Daarnaast was de intentie van dit onderzoek om vijf interviews af te nemen. Echter, het interview met Waltham kon niet worden afgenomen vanwege ontbrekende informatie, miscommunicatie en tijdgebrek. Hierdoor kon er geen beeld geschetst worden van een internationaal bedrijf die honden intern opleidt.

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek, waarbij semigestructureerde interviews werden afgenomen. Hierdoor is de constructvaliditeit niet van toepassing op het onderzoek, omdat de formulering in de vragen niet heel precies is. Bij de interne validiteit is het van belang dat alle interviews worden afgenomen onder dezelfde omstandigheden. In dit onderzoek is dit niet van toepassing, omdat de geïnterviewden allen in een andere ruimte aanwezig waren gedurende de

interviews. Ook wordt er niet gebruik gemaakt van een vast interviewschema. De externe validiteit vormt voor dit onderzoek geen probleem, omdat er onderzoek gedaan wordt naar een specifieke casus voor een bedrijf. Het is dus niet van belang dat er zoveel mogelijk mensen worden geïnterviewd, maar de juiste mensen. Ecologische validiteit is wel van toepassing op dit onderzoek, omdat alle interviews plaatsvinden in een natuurlijke omgeving waarbij de respondenten zich op hun gemak voelen.

4.3 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

Uit de resultaten blijkt dat het eerste jaar van een hulphond bij Stichting Hulphond en andere geleidehondenscholen over het algemeen hetzelfde is opgebouwd. Deze bevinding komt overeen met de bestaande literatuur (Hulphond, 2016; Service Dogs, z.j.; Geleidehond, z.j.). De honden worden vanaf zeven weken geplaatst bij een gastgezin tot ongeveer zestien maanden, dan gaan de honden de aftraining in bij de organisatie zelf of bij een externe trainer. Stichting DCN leidt de honden intern op met behulp van pupcoaches, vrijwilligers en stagiaires. De stichting heeft nog wel een aantal gastgezinnen, maar zijn er inmiddels niet meer van afhankelijk. Voor alle geïnterviewde organisaties geldt dat de honden in het eerste jaar een aantal basisvaardigheden leren, goed gesocialiseerd worden en medisch gekeurd worden op een leeftijd van ongeveer één jaar.

Wat ook uit het onderzoek naar voren komt is dat er drie knelpunten zijn binnen het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden. Deze knelpunten zijn: het tekort aan gastgezinnen, het tekort aan ervaren gastgezinnen en het begeleiden van (fok)gastgezinnen is arbeidsintensief. Voorafgaand aan het onderzoek werd verwacht dat gastgezinnen veel werk uit handen nemen van de stichtingen. Dit bleek uit een onderzoek van Chur-Hansen, Anna, et al. (2015) waarin werd aangegeven dat zonder de inbreng van vrijwillige gastgezinnen de honden niet getraind kunnen worden. Daarnaast heeft Stichting Hulphond aangegeven dat zonder het werk en de zorg voor de honden die de gastgezinnen overnemen de stichting haar werk niet kan verrichten (brochure gastgezinnen, 2019). Uit de resultaten uit hoofdstuk 3.2.3 blijkt echter dat het begeleiden van (fok)gastgezinnen een arbeidsintensief proces is. Het proces is arbeidsintensief, omdat er vele contactmomenten plaatsvinden tussen de stichting en de gastgezinnen. In het algemeen lijkt het erop dat de mening van de respondenten niet overeenkomt met de geraadpleegde literatuur. Dit kan komen doordat er slechts vier personen geïnterviewd zijn. Het is lastig om met de mening van de vier geïnterviewden te generaliseren voor de hele populatie.

Voorheen kocht Stichting Hulphond de pups in bij fokkers. Het aankopen van de pups is relatief duur en Hulphond heeft minder inspraak op het verloop van de eerste cruciale weken van de pup. Daarom heeft Hulphond nu eigen fokteven bij gastgezinnen, die begeleid worden om de pups in een optimale omgeving op te laten groeien. Uit de resultaten in hoofdstuk 3.2.3 is gebleken dat het begeleiden van fokgastgezinnen arbeidsintensief is, omdat de fokgastgezinnen onervaren zijn in het begeleiden van een nestje pups (persoonlijk interview, Birgit van Rosmalen). Ook is het proces arbeidsintensief omdat er vele contactmomenten plaatsvinden tussen de begeleider vanuit de stichting en het fokgastgezin. Zodoende kan men stellen dat er discrepantie is tussen de voorafgaande verwachting van de stichting en de situatie in de praktijk.

Het tekort aan gastgezinnen blijkt wel overeen te komen met de vooraf geschetste verwachting, dit komt overeen met de bestaande literatuur. Hulphondenorganisatie Service Dogs heeft aangegeven dat zij een schrijnend tekort hebben aan gastgezinnen die een pup willen opleiden (Gezondheid&Co, 2017). Geleidehondenschool Herman Jansen geeft aan dat zij dringend gastgezinnen zoeken (geleidehondentrainer, 2019), net als Stichting Hero (Stichting Hero, 2016). In de interviews gaven alle geïnterviewden aan dat het tekort aan gastgezinnen een knelpunt is binnen het proces.

Verder bleek uit de resultaten dat er een tekort is aan ervaren gastgezinnen. Volgens Saskia Markx van Stichting Hulphond is een ervaren gastgezin een gastgezin die meerdere malen een hulphond van de stichting heeft opgeleid en wilt blijven meegroeien. De bevinding dat er een tekort is aan ervaren gastgezinnen komt overeen met data verkregen uit het onderzoek van Chur-Hansen (2015). Uit dit onderzoek is gebleken dat de impact van het werk als gastgezin op de fysieke, psychologische en sociale gezondheid van mensen meer negatieve effecten oplevert dan positieve effecten. Daarnaast bleek dat de verwachte voordelen van het worden van een gastgezin niet waren uitgekomen. Bij de deelnemers aan dit onderzoek had stress een negatieve invloed op de psychologische gezondheid en werd de psychische en fysieke gezondheid beïnvloed door slaaptekort en onverwacht en ongewenst puppygedrag. Het is daarom mogelijk dat verbanden bestaan tussen deze factoren en het nogmaals opleiden van een hulp- of geleidehond. Ook blijkt uit de literatuur dat de meeste gastgezinnen onervaren hondentrainers zijn. Wat de mogelijke gevolgen hiervan kunnen zijn is dat de puppy's niet de juiste opvoeding krijgen (Batt, et al. 2009; Serpel, 2016).

Een opvallende bevinding is dat uit de interviews niet is gebleken dat het aantal afkeur op gedrag een knelpunt is. Deze uitkomst is in strijd met de uitkomst van het afkeuroverzicht van

Stichting Hulphond. Hieruit blijkt dat in 2017 en 2018 70% van de afgekeurde hulphonden zijn afgekeurd op gedrag. De overige afgekeurde hulphonden (30%) zijn medisch afgekeurd (Afkeuroverzicht Stichting Hulphond). Deze bevinding is typerend aangezien de cijfers iets anders aangeven dan de resultaten uit de interviews. Het kan het geval zijn dat deze variaties voorkomen doordat er slechts twee medewerkers van de stichting zijn geïnterviewd. Wellicht was dit knelpunt wel naar voren gekomen als er meerdere mensen waren geïnterviewd. Uit een onderzoek van McMillan (2017) is gebleken dat verschillende factoren bijdragen aan het ontstaan van gedragsproblemen bij honden. Enkele belangrijke factoren zijn genetica, prikkelarmoede in het vroege leven, stress, maternale scheiding en eigenaar gerelateerde factoren zoals onvoldoende kennis en ervaring met honden en verschillende niveaus van betrokkenheid bij de hond. Volgens een onderzoek van Wilsson (2016) hebben de omstandigheden na het spenen een enorm effect op de ontwikkeling van de hond. Het is daarom mogelijk dat er verbanden bestaan tussen de verschillende factoren in de omgeving van de hond en het uiteindelijke gedrag.

De geïnterviewde personen hebben een aantal mogelijke oplossingen aangedragen voor de knelpunten. Eén van de aangedragen oplossingen is dat er mogelijk in de toekomst een financiële vergoeding kan komen voor gastgezinnen. Een bijkomend nadeel hiervan is dat enkel organisaties met de desbetreffende financiële middelen deze vergoeding zouden kunnen uitgeven. Hierdoor vallen de kleine organisaties met beperkte financiële middelen af. Daarnaast zijn het stichtingen die op basis van giften en donaties werken. Het zou dan tegenstrijdig zijn om een vergoeding te geven voor gastgezinnen. Juist dankzij de betrokkenheid en de inzet van vrijwilligers is het mogelijk om hulpbehoevende mensen te helpen met de inzet van een hulphond. Als gastgezinnen een vergoeding zouden ontvangen bestaat de kans dat de kosten voor de aanschaf van een hulphond zullen stijgen. Er zal nader onderzocht moeten worden waar deze vergoeding vandaan zal komen en of deze aangedragen oplossing reëel is voor de toekomst.

Een ander aangedragen oplossing is het opleidingstraject internaliseren, waardoor de stichting niet meer afhankelijk is van gastgezinnen. Stichting DCN gaf aan dat het internaliseren vele voordelen kent, voor zowel de honden als de stichting. De honden worden bij deze oplossing gehuisvest in de speciaal ingerichte huiskamers waarin honden in kleine groepen samenwonen. Geheel in tegenstelling tot de vooraf geschetste verwachting blijkt dat drie van de vier geïnterviewde personen het niet eens zijn met het intern opleiden van de honden. Een reden

hiervoor kan zijn dat de respondenten deze mogelijke oplossing nog niet hebben ervaren. Volgens de geïnterviewden lopen de honden bij het intern opleiden een deel van de socialisatie mis, krijgen de honden weinig een op een aandacht en de deelnemers zijn het niet eens met oog op het welzijn van de hond. Deze uitkomst is in strijd met de uitkomst van Mertens & Unshelm (1996) die aangaven dat groepshuisvesting de behoefte van de hond vervult aan sociale interactie. De honden die in dit onderzoek in groepen werden gehuisvest vertoonden een nauwere mens-dierrelatie (80%) dan de honden die individueel gehuisvest werden. Nadat deze honden individueel werden geplaatst in een huiselijke omgeving vertoonden de honden die in een groep waren gehuisvest 88% minder problemen dan de honden die individueel geplaatst werden.

Aangezien uit één van de interviews naar voren is gekomen dat het begeleiden van fokgastgezinnen arbeidsintensief is, kan dit op den duur nadelige gevolgen hebben voor de stichting. Uit de theorie blijkt dat Stichting Hulphond momenteel de focus legt op het optimaliseren van het eigen fokprogramma. Een aangedragen oplossing hiervoor is dat fokteven worden gehuisvest bij ervaren mensen die gemakkelijk een bevalling zelfstandig kunnen doen. Hierdoor hoeft het begeleidende personeel van de stichting niet de vele reisen te maken naar de gastgezinnen om deze te begeleiden in dit proces. De stichting moet hierbij wel tijd investeren in het zoeken naar mensen die bereid zijn dit proces vrijwillig over te nemen. Stichting Hulphond zou hierin kunnen overwegen of het een mogelijke oplossing is om ook dit proces te internaliseren.

Hoofdstuk 5: Conclusie

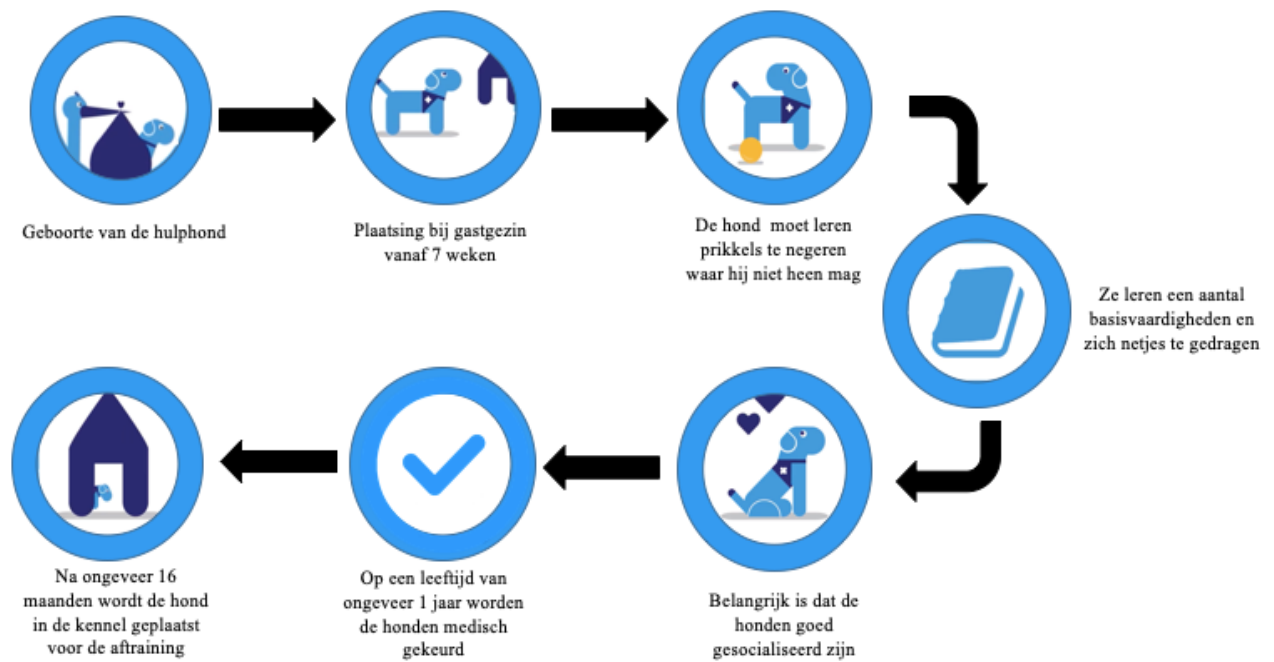
5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk vormt de conclusie van het onderzoek en geeft antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek: *‘Op welke manier is het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden bij Hulphond Nederland te optimaliseren?’*.

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van literatuuronderzoek en afgenomen interviews met vier experts uit de sector. De verzamelde gegevens van de interviews zijn getranscribeerd, gecodeerd en geanalyseerd en zodoende zijn de resultaten en de conclusie tot staande gekomen. De conclusie bestaat uit de conclusie op elke deelvraag en conclusie op de hoofdvraag. Welke resultaten voor de deelvragen hebben bijgedragen aan het vormen van de conclusie is te zien in hoofdstuk 3: resultaten.

5.2 Conclusie per deelvraag

Voor de eerste deelvraag, namelijk *‘Hoe is het eerste jaar van een hulphond opgebouwd?’* geldt dat bij Stichting Hulphond en andere geleidehondenscholen het eerste jaar over het algemeen hetzelfde is opgebouwd, dit blijkt uit de interviews en de literatuur (Hulphond, 2016; Service Dogs, z.j.; Geleidehond, z.j.). De honden worden vanaf zeven weken bij een gastgezin geplaatst tot een maand of zestien, dan gaan de honden de aftraining in of worden geplaatst bij een externe trainer. Stichting DCN leidt de honden intern op met behulp van pupcoaches, vrijwilligers en stagiaires. Alle geïnterviewden gaven aan dat de honden in het eerste jaar een aantal basisvaardigheden leren, goed gesocialiseerd worden en medisch gekeurd worden op een leeftijd van ongeveer een jaar. Tijdens het medisch checkmoment worden de honden enkel behandeld door een officieel erkend dierenarts die de honden keurt op diverse aandoeningen van de heupen, ellebogen en ogen. De aandoeningen waarop de honden gekeurd worden staan beschreven in hoofdstuk 3.1.3. Afbeelding 4 geeft schematisch het opleidingstraject van hulphonden weer.



Afbeelding 4: Tijdlijn van een hulphond. (N. Mons, 2019)

Bij de tweede deelvraag, namelijk 'Wat zijn knelpunten in het opleidingstraject in het eerste jaar?' kan de conclusie worden getrokken dat er drie knelpunten zijn. Het eerste knelpunt is het tekort aan gastgezinnen. In de interviews gaven alle geïnterviewden aan dat het tekort aan gastgezinnen een knelpunt is binnen het opleidingstraject. Uit de literatuur blijkt dat buiten de geïnterviewde organisaties meerdere organisaties in Nederland tegen dit knelpunt aanlopen. In Nederland werken zeven aanbieders van hulp- en/of geleidehonden samen met gastgezinnen (RDA, 2019). Deze zeven aanbieders van hulp- en/of geleidehonden geven allemaal aan een tekort te hebben aan gastgezinnen.

Het tweede knelpunt is dat er een tekort is aan ervaren gastgezinnen bij Stichting Hulphond. Volgens Saskia Markx is een ervaren gastgezin een gastgezin die meerdere malen een hulphond van de stichting heeft opgeleid en wilt blijven meegroeien. Uit de literatuur blijkt dat de impact van het werk als gastgezin meer negatieve fysieke en psychologische effecten oplevert dan positieve effecten (Chur-Hansen, et al. 2015). Ook blijkt uit de literatuur dat de meeste gastgezinnen onervaren hondentrainers zijn (Batt, et al. 2009; Serpel, 2016).

Het derde knelpunt is dat het begeleiden van (fok)gastgezinnen intensief is. Echter, voorafgaand aan het onderzoek was de verwachting dat gastgezinnen veel werk uit handen nemen van de stichtingen. Dit bleek uit een onderzoek van Chur-Hansen, Anna, et al. (2015) waarin werd aangegeven dat zonder de inbreng van vrijwillige gastgezinnen de honden niet getraind kunnen

worden. Het proces is arbeidsintensief, omdat er vele contactmomenten plaatsvinden tussen de stichting en gastgezinnen. Na plaatsing van de pup bij het gastgezin komt de gastgezinbegeleider wekelijks langs, deze bezoeken duren gemiddeld anderhalf uur. Later worden de bezoeken minder frequent, namelijk eens per veertien dagen. Deze bijeenkomsten duren dan anderhalf á twee uur (brochure gastgezinnen, 2019). Stichting Hulphond heeft eigen fokteven bij gastgezinnen, die begeleid worden om de pups in een optimale omgeving te laten opgroeien. Birgit van Rosmalen heeft aangegeven dat de gastgezinnen erg onervaren zijn in het begeleiden van een nestje waardoor dit een arbeidsintensief stuk is. Uit een gesprek met de inkoopmedewerker van Stichting Hulphond bleek dat de begeleiding van de fokgastgezinnen intensief is, omdat er vele contactmomenten plaatsvinden tussen de begeleider vanuit de stichting en het fokgastgezin (S. Spanjaard, persoonlijke communicatie, 7 januari 2020). In hoofdstuk 3.2.3 staat beschreven hoeveel contactmomenten er plaatsvinden.

Bij de derde deelvraag, namelijk *‘Wat zijn mogelijke oplossingen voor deze knelpunten?’* zijn er verschillende antwoorden naar voren gekomen. De deelnemers aan dit onderzoek hebben een aantal mogelijke oplossingen aangedragen. Een van die oplossingen is een vergoeding uitreiken voor de gastgezinnen. Stichtingen werken op basis van giften en donaties. Dankzij de betrokkenheid en inzet van vrijwilligers is het mogelijk om hulpbehoevende mensen te helpen met de inzet van een hulphond. De kosten van een hulphond zullen hier mogelijk door stijgen. Deze oplossing zal nader onderzocht moeten worden, waardoor deze oplossing op dit moment niet zou passen bij het knelpunt: tekort aan gastgezinnen.

Een tweede oplossing is het aantrekken van meer gastgezinnen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door middel van televisiereclame. Uit literatuuronderzoek blijkt dat de laatste commercial van Stichting Hulphond dateert uit 2010 (Hulphond NL, 2010). Om de naamsbekendheid te laten toenemen zou het strategisch gezien een optie zijn voor Stichting Hulphond om de mogelijkheden te onderzoeken naar een nieuwe reclamecampagne op de televisie. Het gevolg van een dergelijke reclamecampagne zou ervoor kunnen zorgen dat meer gastgezinnen zich willen aansluiten bij de stichting.

De derde aangedragen oplossing is het intern overnemen van het opleidingstraject het eerste jaar. Stichting DCN gaf aan dat het internaliseren vele voordelen kent, voor zowel de honden als de stichting. De honden worden bij deze aangedragen oplossing in speciaal ingerichte huiskamers gehuisvest in kleine groepen. Door dit proces te internaliseren is de stichting niet meer afhankelijk van gastgezinnen. Ook krijgen de puppy's de juiste opvoeding wanneer zij

door ervaren mensen getraind worden (Batt, et al. 2009; Serpel, 2016). Geheel in tegenstelling tot de vooraf geschetste verwachting blijkt dat drie van de vier geïnterviewde personen het niet eens zijn met het intern opleiden van de honden. De meest voorkomende reden hiervoor is dat de honden hierdoor een deel van de socialisatie mislopen en weinig een op een aandacht krijgen. Uit literatuuronderzoek blijkt het tegenovergestelde. Volgens een onderzoek van Mertens & Unshelm (1996) vervult groepshuisvesting de behoefte van de hond aan sociale interactie. De honden die in dit onderzoek in groepen werden gehuisvest vertoonden een nauwere mens-dierrelatie (80%) dan de honden die individueel gehuisvest werden. Nadat deze honden individueel werden geplaatst in een huiselijke omgeving vertoonden de honden die in een groep waren gehuisvest 88% minder problemen dan de honden die individueel geplaatst werden.

Tot slot is een mogelijke oplossing dat de fokteven intern worden gehuisvest of bij mensen die ervaren zijn in het begeleiden van een bevalling en het hebben van een nestje. Hierdoor hoeft het begeleidende personeel van de stichting niet de vele reizen te maken naar de gastgezinnen om dit proces te begeleiden. De stichting moet hierbij wel tijd investeren in het zoeken naar ervaren mensen die dit traject vrijwillig willen overnemen.

5.3 Conclusie van de hoofdvraag

Aan de hand van de antwoorden op de deelvragen kan ook de hoofdvraag worden beantwoord: *‘Op welke manier is het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden bij Hulphond Nederland te optimaliseren’*. Uit de deelvragen blijkt dat processen in het opleidingstraject efficiënter kunnen verlopen door het gebruik van optimalisatie. Hulphond zal beslissingen in bijvoorbeeld het onderzoeken van een van de mogelijke oplossingen kunnen baseren op de meningen van de geïnterviewde experts. Daarnaast, door inzicht te bieden in de mening van de respondenten over de knelpunten en mogelijke oplossingen, kan Stichting Hulphond kijken welke oplossing of oplossingen het beste geïmplementeerd kunnen worden zodat het opleidingstraject geoptimaliseerd kan worden

Hoofdstuk 6: Aanbevelingen

Naar aanleiding van de gegeven conclusie op het onderzoek wordt er een vijftal aanbevelingen gegeven.

6.1 Werven van gastgezinnen

Dit onderzoek heeft inzicht verschaft in de gedachten, gevoelens en ideeën van experts uit de sector ten aanzien van het eerste jaar van de opleiding van hulphonden. Naar aanleiding van knelpunten die geïnterviewden aandroegen zijn een aantal verbeterpunten voren gekomen. Eén van de aandachtspunten die naar voren kwam uit dit onderzoek is het tekort aan gastgezinnen. Aangezien de stichting zonder de vrijwillige inbreng van gastgezinnen geen honden kan opleiden is het raadzaam om voor dit probleem een oplossing te bedenken. Een oplossing zou kunnen zijn dat Stichting Hulphond nóg meer actie onderneemt met betrekking tot het werven van gastgezinnen. Op de televisie komen geregeld reclames langs van KNGF over het sponsoren van een pup, oftewel: Spup. Deze commercial is gemaakt in 2018 en nog vrij recent. Uit literatuuronderzoek blijkt dat de laatste commercial van Stichting Hulphond dateert uit 2010 (Hulphond NL, 2010). Om de naamsbekendheid te laten toenemen zou het strategisch gezien een optie zijn voor Stichting Hulphond om de mogelijkheden te onderzoeken naar een nieuwe reclamecampagne op de televisie. Het gevolg van een dergelijke reclamecampagne zou ervoor kunnen zorgen dat meer gastgezinnen zich willen aansluiten bij de stichting. Deze reclamecampagne zou een aanbeveling zijn op redelijk kort termijn, aangezien de stichting al promotievideo's heeft.

6.2 Internaliseren opleidingstraject

Daarnaast is het een mogelijkheid om, net als bij Stichting DCN, een deel van de honden intern op te leiden. Hierdoor kunnen er jaarlijks meer hulphonden aan het werk en vermijd de stichting deels de gastgezinnen. De stichting is dan niet meer geheel afhankelijk van de gastgezinnen. Daarnaast kunnen er meer honden getraind worden door te internaliseren. Ook krijgen de puppy's de juiste opvoeding wanneer zij door ervaren mensen getraind worden (Batt, et al. 2009; Serpel, 2016). Het advies is om dit eerst in kleine setting op te zetten met een kleine groep honden. Volgens een onderzoek van Mertens & Unshelm (1996) vervult groepshuisvesting de behoefte van de hond aan sociale interactie. De honden die in dit onderzoek in groepen werden gehuisvest vertoonden een nauwere mens-dierrelatie (80%) dan de honden die individueel gehuisvest werden. Nadat deze honden individueel werden geplaatst

in een huiselijke omgeving vertoonden de honden die in een groep waren gehuisvest 88% minder problemen dan de honden die individueel geplaatst werden. Daarnaast biedt deze setting mogelijkheid om te onderzoeken of deze methode effectief is. Er kunnen gedragsobservaties gedaan worden bij de honden of onderzoek naar stresssignalen. Bij de stichting zal een huiskamersetting gecreëerd moeten worden waarin de honden komen te wonen. De setting moet dusdanig gecreëerd worden dat het zoveel mogelijk lijkt op de latere woonomgeving van de hond. Wat betreft mankracht zou de stichting, net als bij Stichting DCN, gebruik kunnen maken van pupcoaches. Pupcoaches zijn vrijwilligers die een pup aangewezen krijgen waarmee zij activiteiten kunnen ondernemen zoals naar het bos gaan, de supermarkt, het tuincentrum of een restaurant. De honden hebben vanuit de stichting een vaste trainer en een vaste pupcoach. Stagiaires zouden hier ook een rol bij kunnen spelen door bijvoorbeeld te helpen bij het zindelijk maken van de puppy's en het schoonmaken van de woonkamer. Uiteraard moet er uitgebreider onderzoek gedaan worden naar deze mogelijke oplossing en de plannen moeten doorgesproken worden met de medewerkers van Stichting Hulphond. Het internaliseren van het opleidingstraject is een aanbeveling op lange termijn gezien de benodigde veranderingen binnen de organisatie.

6.3 Internaliseren fokprogramma

Aangezien uit één van de interviews naar voren kwam dat het begeleiden van fokgastgezinnen arbeidsintensief is, kan dit op den duur nadelige gevolgen hebben voor de stichting. Uit de theorie blijkt dat Stichting Hulphond momenteel de focus legt op het optimaliseren van het eigen fokprogramma. In het interview met Birgit van Rosmalen kwam naar voren dat het aantal fokteven aan het stijgen is, de stichting heeft inmiddels al 20 fokteven. Hierdoor is het van belang dat dit proces geoptimaliseerd wordt en er een verbetering wordt doorgevoerd. Dit kan bijvoorbeeld door het intern overnemen van de pups gedurende de eerste twaalf weken. Net als bij het intern overnemen van het opleidingstraject moet ook het intern begeleiden van fokteven met pups op kleine schaal opgezet worden. Ook hier moet een huiskamersetting gecreëerd worden, waar de moederhond en pups zich prettig voelen. De huiskamer moet dusdanig ingericht worden dat het lijkt op de huidige woonsituatie van de honden, zodat de overgang niet te groot wordt. Er zal onderzoek moeten plaatsvinden naar welke type moederhond het beste in deze setting past. Dit kan een moederhond zijn met veel ervaring in het krijgen van een nestje, of juist een moederhond die voor het eerst gaat werpen. Uit een onderzoek van Bray, et al. (2017) blijkt dat moederhonden waarvan de verzorgingsstijl meer inspanning van de puppy's verlangt meer succesvolle nakomelingen produceren. Wellicht dat de stichting rekening kan

houden met dergelijke factoren. Daarnaast moet onderzocht worden welke andere factoren van belang zijn in deze setting, bijvoorbeeld leeftijd en ras. Ook kan er onderzocht worden wat het effect is van het overnemen van de eerste twaalf weken van de pups op zowel de pups als de moederhond. Deze aanbeveling brengt een aanzienlijk financieel risico met zich mee. Er moet een stevige investering komen in het project. Zoals altijd met investeringen is er een risico dat het uiteindelijke resultaat niet overeenkomt met de verwachtingen vooraf. Hier staat tegenover dat er gedurende het project veel kennis en ervaring wordt opgedaan. Deze expertise kan in een later stadium gebruikt worden om het project daarna alsnog tot een succesvol einde te brengen. Het internaliseren van het fokprogramma is een aanbeveling voor de lange termijn gezien de benodigde veranderingen binnen de organisatie.

6.4 Begeleiding gastgezinnen

Enkele deelnemers aan dit onderzoek hebben de behoefte aan gastgezinnen die ervaring hebben met het opleiden van een hulphond. Uit de literatuur kwam naar voren dat mogelijke gevolgen van onervaren gastgezinnen zijn dat de puppy's niet de juiste opvoeding krijgen (Batt, et al. 2009; Serpel, 2016). De bevinding dat er een tekort is aan ervaren gastgezinnen komt overeen met data verkregen uit het onderzoek van Chur-Hansen (2015). Uit dit onderzoek blijkt dat de impact van het werk als gastgezin op de fysieke, psychologische en sociale gezondheid van mensen meer negatieve effecten oplevert dan positieve effecten. Het is daarom mogelijk dat verbanden bestaan tussen deze factoren en het nogmaals opleiden van een hulp- of geleidehond. Een aanbeveling is dat de stichting onderzoek gaat doen naar hoe de begeleiding van de gastgezinnen positiever gemaakt kan worden. Een mogelijk gevolg hiervan is dat gastgezinnen sneller geneigd zijn om nóg een hulphond op te leiden als de effecten hiervan als positief ervaren worden. Hierdoor krijgt de stichting meer gastgezinnen die ervaring hebben met het trainen van hulphonden. Het verbeteren van de begeleiding van gastgezinnen is een aanbeveling voor de lange termijn gezien het feit dat er eerst onderzoek moet worden gedaan naar hoe de begeleiding plezieriger gemaakt kan worden.

6.5 Afkeur

Uit het afkeuroverzicht van Stichting Hulphond blijkt dat er in de afgelopen drie jaar 191 honden zijn afgekeurd. 112 van de 191 (58,6%) honden zijn afgekeurd in de pup fase. Ook blijkt uit het afkeuroverzicht van Stichting Hulphond dat 70% van de afgekeurde hulphonden in 2017 en 2018 zijn afgekeurd op gedrag. De overige 30% van de afgekeurde honden zijn medisch afgekeurd. Een aanbeveling is dat de stichting nader onderzoek doet naar de

samenhang tussen de vele afkeur in de pup fase (58,6%), de vele afkeur op gedrag in 2017 en 2018 (70%) en de invloed van de gastgezinnen op de afkeur. Hierdoor kan de afkeur wellicht verminderd worden en kunnen er meer honden worden afgetraind als hulphond. Dit onderzoek is een aanbeveling voor de lange termijn.

6.6 Sterke punten

Deze studie bevat een aantal sterke punten. Voor zover bekend is er nog nooit onderzoek gedaan naar de ervaringen en de beleving wat betreft het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden, wat het belang van deze studie vergroot. Naar aanleiding van de getranscribeerde versies van de interviews die de deelnemers toegestuurd zijn, heeft de onderzoeker geen aanpassingen of aanvullingen ontvangen, waaruit kan worden geconcludeerd dat de onderzoeker accuraat te werk is gegaan en de deelnemers correct hebben geantwoord. Het feit dat er was gekozen voor individuele diepte-interviews is een ander sterk aspect, waardoor er dieper kon worden ingegaan op de antwoorden die deelnemers gaven en er bredere inzichten zijn verkregen in het onderwerp. Daarbij zijn er geen eisen gesteld aan de deelnemers op basis van geslacht, leeftijd en opleiding, waardoor er een algemeen beeld van de desbetreffende deelnemers is verkregen. Dit aspect kan tevens als zwakte worden beschouwd, aangezien geen één mannelijk persoon heeft deelgenomen aan dit onderzoek en dit een vertekend beeld kan geven van de populatie.

6.7 Zwakke punten

Deze studie kent ook enkele zwakke punten. Slechts twee mensen van Stichting Hulphond zijn geïnterviewd. Ten gevolge hiervan is geen verzadiging opgetreden en moet er worden opgepast bij de interpretatie van de gegevens. Hierdoor zijn de resultaten van het onderzoek moeilijk te generaliseren voor alle afdelingen van de stichting. Afhankelijk van de wisselende beschikbaarheid van de deelnemers, zijn de interviews op verschillende plaatsen afgenomen. Sommige interviews zijn afgenomen terwijl de deelnemers in een ruimte waren met veel omgevingsgeluiden. Hierdoor bevatten sommige opnamen met de geluidsrecorder ruis, waardoor bepaalde fragmenten minder goed verstaanbaar waren. Het gevolg hiervan is dat enkele gegevens verloren zijn gegaan. Een ander zwak punt van het onderzoek is dat de interviews vanwege beperkte tijd van de deelnemers telefonisch is afgenomen. Hierdoor kon er niet gelet worden op de non-verbale communicatie. Het ontbreken van het interview met Waltham kan ook worden beschouwd als een zwak punt van dit onderzoek. Helaas door verkeerde communicatie en een gebrek aan tijd kon dit interview niet afgenomen worden. Voor

het vervolgonderzoek is dan ook aan te bevelen om dit interview alsnog af te nemen om een beeld te krijgen van het opleidingstraject van de honden binnen deze organisatie.

6.8 Aanbeveling vervolgonderzoek

Vanwege het beperkte aantal deelnemers in deze studie, is bij een aantal onderwerpen geen verzadiging opgetreden. In de toekomst kan dit onderzoek herhaald worden, zodat er voldoende resultaten behaald worden en een betrouwbare interpretatie van de verkregen gegevens mogelijk gemaakt wordt. Hierbij wordt aanbevolen de interviews face-to-face af te nemen, zodat beter kan worden gelet op non-verbale communicatie en de persoonlijke sfeer ervoor kan zorgen dat de deelnemer zich op zijn gemak voelt. Stichting Hulphond is een organisatie waarbij iedereen zijn mening telt. Hierdoor is het van belang dat iedereen het eens is met de mogelijke oplossingen. In dit onderzoek is slechts de mening van twee medewerkers van de stichting naar voren gekomen, daarom is het belangrijk dat de mening van het personeel wat betrokken is bij de opleiding van de honden hun mening kan geven over knelpunten en mogelijke oplossingen. Een mogelijkheid zou kunnen zijn dat er een enquête wordt verstuurd waarin mogelijke knelpunten en oplossingen worden aangedragen. Hierbij kunnen alle medewerkers van Stichting Hulphond bijvoorbeeld op schaal aangeven hoe zeer zij het eens zijn met de oplossingen en waarom wel/niet. Op deze manier kan er in kaart gebracht worden wat de grootste knelpunten zijn en vanuit daar kan er verder onderzoek gedaan worden.

Hoofdstuk 7: Bronnenlijst

AAIZOO. (2018). *AAE in het reguliere basisonderwijs in Nederland*. Geraadpleegd op 1 mei 2019, van: <https://www.aaizoo.nl/wp-content/uploads/2016/06/AAE-in-het-reguliere-basisonderwijs-in-Nederland-voor-digitaal.pdf>

Angle, T. C., Passler, T., Waggoner, P. L., Fischer, T. D., Rogers, B., Galik, P. K. & Maxwell, H. S. (2016). Real-time detection of a virus using detection dogs. *Frontiers in veterinary science*, 2, 79.

Antrozoölogie. (2013). *De relatie tussen mens en dier vanuit historisch en evolutionair perspectief*. Geraadpleegd op 25 februari 2019, van: https://www.ou.nl/documents/40554/379515/Oratieboekje_Antrozoologie.pdf/6cc13dd3-77b9-4989-b76e-6338d06c5b7d

Alessandro Laureani & Jiju Antony (2019) Leadership and Lean Six Sigma: a systematic literature review, *Total Quality Management & Business Excellence*, 30:1-2, 53-81, DOI: [10.1080/14783363.2017.1288565](https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1288565)

Assistance Dogs International. (2019). *ADI location The Netherlands*. Geraadpleegd op 4 juni 2019, van: <https://assistancedogsinternational.org/location/the-netherlands/> 2019

Barker, S. B., & Dawson, K. S. (1998). The effects of animal-assisted therapy on anxiety ratings of hospitalized psychiatric patients. *Psychiatric services*, 49(6), 797-801.

Batt, L. S., Batt, M. S., Baguley, J. A., & McGreevy, P. D. (2009). The value of puppy raisers' assessments of potential guide dogs' behavioral tendencies and ability to graduate. *Anthrozoös*, 22(1), 71-76.

Beck, A. M. (2010). Animals and child health and development. In P. McCardle, S. McCune, J. A. Griffin, L. Esposito, & L. Freund (Eds.), *The role of pets in children's lives: Human-animal interactions in child development, health, and therapeutic interventions* (pp. 43-52). Baltimore, MD: Brookes Publishing.

Bodson, L. (2000). Motivations for pet-keeping in Ancient Greece and Rome: a preliminary survey. In A. Podberscek (Ed.), *Companion animals and us: Exploring the relationships between people and pets* (pp. 27-41).

Bogaerts, E., Moons, C. P., Van Nieuwerburgh, F., Peelman, L., Saunders, J. H., & Broeckx, B. J. (2019). Rejections in a non-purpose bred assistance dog population: Reasons, consequences and methods for screening. *PloS one*, 14(6), e0218339.

CBS. (2019). *Duizenden jongeren in jeugdzorg*. Geraadpleegd op 1 mei 2019, van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/18/428-duizend-jongeren-in-jeugdzorg> 2019

Chur-Hansen, A., Werner, L. K., McGuiness, C., & Hazel, S. (2015). The experience of being a guide dog puppy raiser volunteer: a longitudinal qualitative collective case study. *Animals*, 5(1), 1-12.

Clutton-Brock, J. (1995). Origins of the dog: domestication and early history. *The domestic dog: Its evolution, behaviour and interactions with people*, 7-20.

CZ. (z.j.). *Vergoedingen Hulphond*. Geraadpleegd op 1 mei 2019, van: <https://www.cz.nl/vergoedingen/hulphond>

Dibevo. (2019). *Aantal huisdieren in Nederland*. Geraadpleegd op 4 juni 2019, van: <https://dibevo.nl/kenniscentrum/huisdieren-in-nederland> 2019

Dierbare Hulpverleners. (2019). *Raad voor dieraangelegenheden*. Geraadpleegd op 22 mei 2019, van: <http://edepot.wur.nl/477722>

Docplayer. (2012). *Medisch protocol Hulphond Nederland*. Geraadpleegd op 27 december 2019, van: <https://docplayer.nl/18734829-Medisch-protocol-hulphond-nederland.html>

Ein, N., Li, L. & Vickers, K. (2018). The effect of pet therapy on the physiological and subjective stress response: A meta-analysis. *Stress Health*, 34(4), 477-489.
doi:10.1002/smi.2812

Gezondheid en Co. (2018). *Tekort aan gastgezinnen*. Geraadpleegd op 1 mei 2019, van: <https://www.gezondheidenco.nl/te-kort-aan-gastgezinnen-leerling-blindengeleidehonden/>

Groeiplan Hulphond Nederland. (2018). *Geraadpleegd op 7 maart 2019, van:* <https://docplayer.nl/106354785-Groeiplan-hulphond-nederland.html>

Guerrero-Flores, H., Apresa-García, T., Garay-Villar, Ó., Sánchez-Pérez, A., Flores-Villegas, D., Bandera-Calderón, A., Sánchez-Albor, V. (2017). A non-invasive tool for detecting cervical cancer odor by trained scent dogs. *BMC cancer*, 17(1), 79.

Hulphond. (2019). *Brochure gastgezinnen*. Geraadpleegd op 27 december 2019, van: https://hulphond.nl/wp-content/uploads/2019/04/Brochure_gastgezinnen_2019web2.pdf

Jaarverslag KNGF. (2018). *Geleidehonden jaarverslag*. Geraadpleegd op 1 mei 2019 van: https://geleidehond.nl/uploads/content/file/Jaarverslag%202018_1559743990.pdf

Kaminski, M., Pellino, T., & Wish, J. (2002). Play and pets: The physical and emotional impact of child-life and pet therapy on hospitalized children. *Children's health care*, 31(4), 321-335.

Krause-Parello, C. & Gulick, E. E. (2015). Forensic Interviews for Child Sexual Abuse Allegations: An Investigation into the Effects of Animal-Assisted Intervention on Stress Biomarkers. *J Child Sex Abus*, 24(8), 873-886. doi:10.1080/10538712.2015.1088916

Krause-Parello, C., Levy, C., Holman, E. & Kolassa, J. E. (2018). Effects of VA Facility Dog on Hospitalized Veterans Seen by a Palliative Care Psychologist: An Innovative Approach to Impacting Stress Indicators. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 35(1), 5-14. doi:10.1177/1049909116675571

Levinson, B.M. (1965). 'Pet Psychotherapy: Use Of Household Pets In The Treatment Of Behavior Disorder In Childhood'. *Psychological Reports* 17: 695-698. Southern Universities Press.

Levinson, B. (1969). *Pet-oriented child psychotherapy*: Charles C. Thomas Publisher.

Levinson, B. M. (1972). Pets and human development.

LICG. (2019). *Het effect van huisdieren op de fysieke gezondheid van mensen*. Geraadpleegd op 4 juni 2019, van: <https://www.licg.nl/de-sociale-rol-van-huisdieren/#het-effect-van-huisdieren-op-de-fysieke-gezondheid-van-mensen> 2019

Martin, F., & Farnum, J. (2002). Animal-assisted therapy for children with pervasive developmental disorders. *Western journal of nursing research*, 24(6), 657-670.

McMillan, F. D. (2017). Behavioral and psychological outcomes for dogs sold as puppies through pet stores and/or born in commercial breeding establishments: Current knowledge and putative causes. *Journal of veterinary behavior*, 19, 14-26.

Meerjarenplan Hulphond Nederland. (2018). *Geraadpleegd op 10 maart 2019, van: <https://hulphond.nl/wp-content/uploads/2019/01/Samenvatting-meerjarenplan-HHN-2018-2021.pdf>*

Mertens, P. A., & Unshelm, J. (1996). Effects of group and individual housing on the behavior of kennelled dogs in animal shelters. *Anthrozoös*, 9(1), 40-51.

Morrison, M. L. (2007). Health Benefits of Animal-Assisted Interventions. *Complementary Health Practice Review*, 12(1), 51–62. <https://doi.org/10.1177/1533210107302397>

Nepps, P., Stewart, C. N. & Bruckno, S. R. (2014). Animal-Assisted Activity: Effects of a Complementary Intervention Program on Psychological and Physiological Variables. *J Evid Based Complementary Altern Med*, 19(3), 211-215. doi:10.1177/2156587214533570

O'Haire, M. E. (2013). Animal-assisted intervention for autism spectrum disorder: A systematic literature review. *Journal of autism and developmental disorders*, 43(7), 1606-1622.

Ophorst, S., Ruis, M., Pompe, V., de Jong, M., van der Borg, J., Beerda, B., van de Graaf-Kramer, P. (2014). Dieren in de zorg. In *Dieren in de zorg*: Ontwikkelcentrum.

Petersson, M., Uvnäs-Moberg, K., Nilsson, A., Gustafson, L.-L., Hydbring-Sandberg, E. &

Handlin, L. (2017). Oxytocin and Cortisol Levels in Dog Owners and Their Dogs Are Associated with Behavioral Patterns: An Exploratory Study. *Frontiers in Psychology*, 8, 1796.

Pręgowski, M. P. (2016). *Companion Animals in Everyday Life: Situating Human-animal Engagement Within Cultures*: Springer.

Raad voor Dierenaangelegenheden. (2018). *One Welfare: Animal Assisted Interventions*.

Geraadpleegd op 1 mei 2019, van:

RDA.2018.192+Startdocument+One+Welfare+Animal+Assisted+Interventions+%28DEF%29.pdf

RTV Drenthe. (2018). *Stichting personal service dogs in zwaar weer. Te weinig gastgezinnen, wachtlijst wordt groter*. Geraadpleegd op 1 mei 2019, van:

<https://www.rtvdrenthe.nl/nieuws/134425/Stichting-Personal-Service-Dogs-in-zwaar-weer-Te-weinig-gastgezinnen-wachtlijst-wordt-groter>

Scribbr. (z.j.). *Onderzoeksmethode: coderen interview*. Geraadpleegd op 21 november 2019,

van: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/coderen-interview/>

Serpell, J. A. (1990). Evidence for long term effects of pet ownership on human health. *Pets, benefits and practice*, 20, 1-7.

Serpell, J. (1991). Beneficial effects of pet ownership on some aspects of human health and behaviour. *Journal of the royal society of medicine*, 84(12), 717-720.

Serpell, J. (1996). *In the company of animals: A study of human-animal relationships*. Cambridge University Press.

Serpell, J., Coppinger, R., Fine, A. & Peralta, J. (2010). Welfare considerations in therapy and assistance animals. In *Handbook on Animal- Assisted Therapy (Third Edition)* (pp. 481-503): Elsevier.

Serpell, J. A., & Duffy, D. L. (2016). Aspects of juvenile and adolescent environment predict aggression and fear in 12-month-old guide dogs. *Frontiers in veterinary science*, 3, 49.

Stichting DCN Geleidehonden. (z.j.). *Doelstellingen*. Geraadpleegd op 6 december 2019, van: <http://www.guidedog.nl/Doelstelling/>

Stichting gebruikers assistentiehonden. (2017). *Hondenscholen*. Geraadpleegd op 1 mei 2019, van: <https://stichtinggebruikersassistentiehonden.nl/hondenscholen/>

Stimulansz. (2019). *Zorgverzekeraar*. Geraadpleegd op 1 mei 2019, van:

<https://www.stimulansz.nl/hulphond-wmo-zorgverzekeraar/>

Waltham. (2019). *About Waltham*. Geraadpleegd op 21 november 2019, van:
<https://www.waltham.com/about-waltham/>

Zilcha-Mano, S., Mikulincer, M., & Shaver, P. R. (2011). Pet in the therapy room: An attachment perspective on animal-assisted therapy. *Attachment & human development*, 13(6), 541-561.

Bijlage 1: Vragenlijst voor Birgit van Rosmalen

Functie: Hoofd van de Unit Opleiding Hulphonden bij Stichting Hulphond Nederland

1. Welke fasen doorgaan de honden het eerste jaar bij Hulphond?
2. Op welke momenten vinden er controlemomenten plaats?
 - a. Wat houden deze controlemomenten in?
 - b. Waar wordt ernaar gekeken tijdens deze momenten?
 - c. Zijn dit vaste checklisten?
3. Zijn er knelpunten in het eerste jaar van de opleiding?
 - a. Zo ja, wat zijn deze?
4. Wat zijn mogelijke oplossingen hiervoor in uw ogen?
5. Wat voor best practices/goede voorbeelden zijn u bekend van andere organisaties in binnen en buitenland?
6. Wat zijn de nadelen van een gastgezin?
7. Wat zijn de voordelen van een gastgezin?
8. Is er een groot tekort aan gastgezinnen? Zo ja: hoe groot is het tekort?

Bijlage 2: Vragenlijst voor Lucie Holbrook

1. How many departments are there and what is the role of each department?
2. What kind of dog breeds are there at Waltham?
 - a. Which breed do you prefer?
3. For which tests are the dogs used?
4. What kind of housing do the dogs have?
 - a. How big are the groups?
 - b. How do you feed them?
 - c. Do they stay within a group immediately from the first day onwards?
 - d. What does the proportion (or rate) of dogs compared to staff look like? Is it one trainer with one dog?
5. What does the selection procedure for dogs look like?
6. What kind of stages (or phases) do the dogs go through?
7. Are there any specific demands a dog has to comply to?
8. How long do the dogs stay at your firm?
9. Is there anything you can tell me about the kind of training and socialisation of the dogs in their first year?
10. Do the dogs have one trainer throughout their life? Or multiple?
11. What do the dogs do throughout the day?
12. Do you breed for certain trait (or characteristics)? Or is genetics not that important at your firm?
13. How do you guarantee the welfare of animals?
14. Why is it important to use protocols at these processes?
15. What kind of protocols do you have at your firm?
16. Is everything standardized?

Bijlage 3: Vragenlijst voor Saskia Markx

Functie: Gastgezinbegeleider bij Stichting Hulphond Nederland

1. Wat zijn uw dagelijkse werkzaamheden voor Stichting Hulphond?
2. Kunt u wat vertellen over het traject dat de honden doorlopen het eerste jaar bij de gastouders?
3. Hoe ervaart u het werken met gastgezinnen?
 - a. Wat zijn de positieve kanten?
 - b. Wat zijn de negatieve kanten?
4. Op welke momenten vinden er controlemomenten plaats?
 - a. Wat houden deze controlemomenten in?
 - b. Wat is uw rol bij deze controlemomenten?
 - c. Zijn dit vaste checklisten?
5. Wat zijn knelpunten in het proces dat u begeleid?
6. Wat zijn mogelijke oplossingen hiervoor?
7. Wat voor best practices/goede voorbeelden zijn u bekend van andere organisaties in binnen en buitenland?
8. Hoe vindt u dat de selectie van de gastgezinnen gaat momenteel?
9. Er is een onderzoek dat aantoont dat het opgroeien met een ervaren gastgezin en meerdere honden positieve trainingsresultaten geven. Zou Hulphond hierop kunnen inspelen, en zo ja: hoe?
10. Zal het naar uw mening mogelijk zijn om de honden in de fase van 8 weken tot 14 maanden intern op te leiden?
11. Wat zal hiervoor nodig zijn?
 - a. Qua het aantal trainers
 - b. Mogelijk studenten?
 - c. Qua locatie?
 - d. Aantal honden?
 - e. Omgeving?
 - f. Type honden?
12. Zal u hierbij een rol willen/kunnen spelen?

Bijlage 4: Vragenlijst voor Stichting DCN Geleidehonden

Functie: De geïnterviewde persoon had het verzoek om anoniem te blijven

1. Welke fasen doorgaan de honden het eerste jaar bij DCN
2. Op welke momenten vinden er controlemomenten plaats?
3. In welke fasen vallen de meeste honden af?
4. Zijn er bepaalde knelpunten in deze fasen waarin DCN wilt optimaliseren?
5. Wat zijn mogelijke oplossingen hiervoor in uw ogen?
6. Wat zijn de nadelen van een gastgezin?
7. Wat zijn de voordelen van een gastgezin?
8. Is er een groot tekort aan gastgezinnen? Zo ja: hoe groot is het tekort?
9. Zou er een mogelijkheid zijn om een aantal honden intern op te leiden? In plaats van bij een gastgezin?
10. Wat zullen de mogelijke voordelen zijn van het intern opleiden van honden?
11. En wat zullen nadelen zijn?
12. Wat zal er voor nodig zijn bij DCN om een dergelijke plek te realiseren?
 - a. Qua personeel
 - b. Qua omgeving → wat adviseren jullie hierin?
 - c. Qua het type honden
 - d. Hoeveel honden bij elkaar
 - e. Hoeveel trainers per hond?

Bijlage 5: Vragenlijst voor Dagmar Könning

Functie: Gastgezinbegeleider bij Gaus Geleide- & Hulphondenschool

1. Wat zijn uw dagelijkse werkzaamheden voor de Gaus Geleide- & Hulphondenschool
2. Kunt u wat vertellen over het traject dat de honden doorlopen het eerste jaar bij de gastouders?
3. Hoeveel honden worden er jaarlijks afgeleverd?
4. Welke honden leveren jullie af?
5. Wat is jullie afkeurpercentage?
6. Hoe ervaart u het werken met gastgezinnen?
 - a. Wat zijn de positieve kanten?
 - b. Wat zijn de negatieve kanten?
7. Op welke momenten vinden er controlemomenten plaats?
 - a. Wat houden deze controlemomenten in?
 - b. Wat is uw rol bij deze controlemomenten?
 - c. Zijn dit vaste checklisten?
8. Wat zijn knelpunten in het proces dat u begeleid/waar loopt u tegenaan?
9. Wat zijn mogelijke oplossingen hiervoor?
10. Wat voor best practices/goede voorbeelden zijn u bekend van andere organisaties in binnen en buitenland?
11. Hoe vindt u dat de selectie van de gastgezinnen gaat momenteel?
12. Hoe komen jullie aan de pups? Kopen jullie deze in of hebben jullie een eigen fokprogramma?
 - a. Indien fokprogramma: Is dit bij gastgezinnen of intern bij jullie op school?
13. Zal het naar uw mening mogelijk zijn om de honden in de fase dat zij bij de gastgezinnen wonen intern op te pakken?
 - a. Zo ja: wat zouden hier voordelen van kunnen zijn?
 - b. Zo nee: wat zijn hier de nadelen van?

Bijlage 6: Transcript interview Birgit van Rosmalen

Geïnterviewde: Birgit van Rosmalen (B)

Interviewer: Nikki Mons (N)

Datum: 25-11-2019

Locatie: Telefonisch

(B): *'Hallo met Birgit'.*

(N): 'Hi Birgit u spreekt met Nikki, bel ik gelegen?'.

(B): *'Ja! Ik ben nu in een wat rustigere ruimte, ik zat daarnet in mijn kantoor met..., even tellen... 10 honden'.*

(N): 'Oke gelukkig. Allereerst super bedankt dat ik u mag interviewen. Ik weet niet of u al een beetje op de hoogte was gebracht van mijn onderzoek door Jessica van den Hurk?'.

(B): *'Nou je moet me even een reminder geven'.*

(N): 'Oke, nou ik heb het eerste jaar in het Hulphondenhuis gewoond en na dit mooie project wilde ik graag mijn afstudeeronderzoek bij Hulphond doen. Dus toen heb ik aan Jessica gevraagd of zij nog interessante onderwerpen had liggen waar ik mijn scriptie over kon doen. En toen vertelde zij dat ze toen met u samen naar Waltham is geweest en dat zij daar een puppy house of nursery had gezien.'

(B): *'Klopt'.*

(N): Dit vond zij toen erg interessant en vroeg of ik daar onderzoek naar kon doen. Dus zo is mijn onderzoek een beetje begonnen. Het is nu inmiddels al weer even geleden dat mijn onderzoek is begonnen. Ik doe nu een kwalitatief onderzoek met interviews, omdat over dit onderwerp nog geen wetenschappelijke bronnen zijn over hoe honden te houden in deze setting zoals jullie hebben gezien daar bij Waltham. Vandaar dat ik u graag wilde interviewen, omdat u daar ook bent geweest lijkt mij dit heel erg interessant. Ook heb ik wat vragen over Hulphond in het algemeen. Momenteel luidt mijn hoofdvraag als volgt: 'Op welke manier is het eerste jaar van het opleidingstraject van hulphonden bij Hulphond Nederland te optimaliseren?' en hierbij horen nog deelvragen. Hoelang heeft u ongeveer de tijd voor dit interview? Dan kan ik hier rekening mee houden'.

(B): *'Ik heb de tijd'.*

(N): 'Oke top, dan ga ik beginnen met de eerste vraag'. De vragen zijn voornamelijk gericht op de eerste 14 maanden dus vooral bij de gastgezinfase. De eerste vraag die ik had is welke fase de honden doorgaan het eerste jaar bij een gastgezin?

(B): *'Leg me even uit, want ik snap de vraag niet helemaal, bedoel je dan de ontwikkeling van de honden?'*

(N): *'Ja inderdaad, qua ontwikkeling, wat de honden de eerste 14 maanden allemaal moeten doen en wat ze eigenlijk moeten kunnen voordat ze de aftraining in gaan'*

(B): *'Ja, naja goed. De puppies worden met 8 weken overgedragen aan onze gastgezinnen. Of wij ze nu inkopen of wij ze zelf fokken met 8 weken gaan ze naar een nieuwe plaats. Daar zitten ze in principe tot ze 16, 17, 18 maanden oud zijn. En dan zouden de honden in principe klaar moeten zijn om het traject verder te gaan. De afkeur is ook van tevoren hè het liefst, voor de jaarlijkse keuring. Op een jaar worden onze honden gekeurd op de ogen, ellebogen en de heupen, maar die puppy's gaan mee naar huis en het enige wat ze eigenlijk moeten leren is een aantal basisvaardigheden. Dus dat ze makkelijk in een auto kunnen springen, dat ze makkelijk een trap op kunnen lopen, netjes lopen aan de lijn. Ook moeten ze op verschillende locaties zich netjes kunnen gedragen en kunnen aanpassen zeg maar. Dus als ze prikkels zien waar ze niet naar toe mogen, ja dan moeten ze zich daarin kunnen beheersen. Als wij ergens moeten wachten, dan moeten ze gewoon rustig kunnen wachten. Dus die basisvaardigheden moeten ze gewoon kunnen. Daarnaast moeten ze ook een aantal commando's leren. Dat zijn dingen die je er gewoon heel eenvoudig in-traint'*

(N): *En op welke momenten in het eerste jaar, voordat ze naar jullie toegaan, vinden er controlemomenten plaats?*

(B): *'Naja in feite... Dan moet ik het even goed zeggen, hebben we op 5, 7, 9, 13 en 15 maanden sowieso voortgangsrapportages. Daarin staat een heel formulier waarin heel precies wordt uitgevraagd hoe de gastgezinnen de honden beleven. Bijvoorbeeld trekt hij weleens? En wat noem je dan trekken? Als je andere honden tegenkomt? Dat is eigenlijk al een ontzettend controlemiddel. Daarna gaan we als we die formulieren invullen een rondje door de wijk heenlopen, zodat we de dagelijkse gang van zaken daar zien. En dan heb je natuurlijk nog de collectieve lessen, de lessen op locatie, dat zijn eigenlijk allemaal meetpunten. De echte meetpunten waar je waarschijnlijk op doelt dat zijn de 4, 8 en 13 maanden evaluatie. Maar daar moet als het goed is niet echte verrassingen uitkomen. Daar moet de hond tegen bestand zijn, anders zouden wij dingen gemist moeten hebben tijdens het in moeten vullen van de formulieren. Mocht hier iets uitkomen en wij hebben dit gemist is dit voor ons een punt van: ja hallo je hebt dit gemist, dit hadden wij veel eerder moeten bijsturen of in moeten grijpen of zelfs af moeten keuren.'*

(N): *'Dus eigenlijk zijn de echte controlemomenten dus de evaluatieformulieren en de trainingen op locatie?'*

(B): *'Ja, daar zijn de instructeurs die eigenlijk moeten oordelen of de hond binnen de pas loopt. En als hij afwijkt is dat dan om een reden, is hij geblesseerd (geweest)? Of omdat hij ziek is (geweest)? Er kunnen natuurlijk een heleboel redenen hiervoor zijn. Zij moeten dan een inschatting maken of het karakter van de hond zoals hij is, hoe zich dat gaat ontwikkelen?'*

En het gedrag wat de hond laat zien, is dat nog bij te sturen en wat voor gevolgen heeft dat bij een cliënt? Dus een hond die zichzelf niet goed kan beheersen, heel hard aan de lijn trekt, hard een brok aanpakt, als een dolle op andere honden afrent, ja daar zal echt op gegeven moment een belletje moeten gaan rinkelen van dit gaat niet goed. En van daaruit gaat een opleider mee om eventueel nog scherper te kijken van hier kan je nog bijsturen of jongens stop ermee, dat kan ook een conclusie zijn. Maar dan zijn de evaluatiemomenten inderdaad hier niet echt meer voor. Wij willen wel een aantal meetmomenten maken en dit in een database gaan vastleggen, maar die hebben we nog niet daar zijn we mee bezig'.

(N): 'Wat interessant'.

(B): 'Zodat we later kunnen bijsturen. Want we krijgen natuurlijk per jaar 130 puppy's in de opleiding dus je hebt eigenlijk al heel snel een database met redelijk wat informatie. Dus ik wil dan bijvoorbeeld kijken wat doet het met een hond als hij door een vrouw of door een man opgevoed wordt. Of wat doet het met een hond als hij meerdere keren verplaatst is. Wat doet het met een hond als iemand heel veel ervaring heeft met baren? Wat ik gemerkt heb, tot nu toe de meeste die met paarden hebben gewerkt die zijn fysiek wat makkelijker in staat om een hond zeg maar aan te sturen of in te grijpen. Alleen dit is een gevoel van mij en dat wil ik graag onderbouwen'.

(N): 'Ik heb dat ook eerder gehoord van mensen die uit eigen ervaring dit zeiden, dus het zal mij niets verbazen als dat inderdaad onderbouwd kan worden. En zijn er het eerste jaar wanneer honden bij de gastgezinnen wonen bepaalde knelpunten waar jullie tegen aanlopen?'

(B): 'Nou knelpunten kunnen zijn als wij bijvoorbeeld achterlopen met inkoop en we dat in moeten halen dat we niet voldoende gastgezinnen hebben. Dat zou een knelpunt kunnen zijn'.

(N): 'Oké, dus te weinig gastgezinnen kan een knelpunt zijn?'

(B): 'Ja, naja je moet echt een overschot hebben. En soms kan het zijn voor de wat lastigere honden dat je ervaren gastgezinnen nodig hebt. En het is gewoon zo dat we niet altijd heel veel ervaren gastgezinnen hebben liggen voor de hond'.

(N): 'Hebben jullie naar uw mening te weinig ervaren gastgezinnen?'

(B): 'Ja, we hebben een steady groepje, maar hoe langer gastgezinnen het doen, vaak hoe fijner het is op een bepaald niveau. Je ziet mensen met een normaal leervermogen en een normale timing dat die echt wel in de loop van 2 a 3 honden erg groeien'.

(N): 'En wat zouden nog meer knelpunten kunnen zijn?'

(B): 'Wij zijn in 3 jaar tijd naar 20 fokteven, of volgens mij hebben we er nu 19, maar goed wij hebben dus fokteven en we zijn erg gegroeid. En al onze gastgezinnen zijn erg onervaren, waardoor dit een arbeidsintensief stuk is. Dus hier lopen wij wel tegen aan en bovendien heeft

niet elke collega even veel ervaring in een dekking of een nestje krijgen. Hierin merk je wel echt dat wij nog in de kinderschoenen staan. Twee weken geleden hier in Herpen hebben wij docenten ontvangen van jullie school uit Dronten. Toen heb ik het ook al gezegd dat aan de ene kant het heel fijn zou zijn als de honden bij hele ervaren mensen zitten die heel makkelijk een bevalling zelfstandig kunnen doen. Nu moeten wij rijden naar de gastgezinnen. Aan de andere kant heb je ook met een stuk welzijn te maken, want op het moment dat je puppy's in een huis zou onderbrengen bijvoorbeeld bij ons in Herpen of in Dronten bij jullie op school, voelt dat een beetje als een fokfabriek. En dat wil je eigenlijk ook niet. We hebben hier in Herpen een gastgezin die woont bij ons op het terrein. Die doet een bevalling van een andere teef die niet van hunzelf is. De hond komt regelmatig bij haar logeren, dat ze wel bekend is daar en die komt wel voor de bevalling naar haar en dat voelt voor ons wel heel prettig. Het voordeel hiervan is dat de puppy's en de moederhond wel in een huissituatie zitten en niet zoals bij Waltham bijvoorbeeld'.

(N): 'U bent een tijdje geleden naar Waltham geweest, kunt u iets vertellen over Waltham en over hoe de puppy's daar gehouden werden?'

(B): 'Ja ik ben toen met Jessica naar Waltham geweest en toen hebben wij daar het 'puppy house of nursery' gezien zoals zij dat noemen, maar deze was nog niet in gebruik. En dat is een cleane setting kan ik je vertellen, dus ik was daar zelf niet zo gecharmeerd van. Maar ik snap dat als je een productie hebt zoals zij dat hebben dat dat heel lucratief is. Bovendien, hun honden zitten qua socialisatie, ze doen er wel wat aan, maar echt wel minder dan ons. En alles is op het terrein bij hun, ze kunnen wel dingen in scene zetten, want het is echt giga groot daar. Maar die honden mogen daar het terrein niet af. En zij zeggen ook op het moment dat de hond met pensioen gaat, moet die honden zó sociaal zijn dat ze wel in een huis kunnen wonen. Wij willen natuurlijk een veel grotere socialisatie dan die van Waltham. Dus die klinische setting daar in die context is naar mijn mening lucratiever dan dat zoiets bij ons zou zijn'.

(N): 'Dat huis is dus in principe alleen bedoeld voor honden tot de 8 weken?'

(B): 'Ja in principe tot 8 weken en vanuit daar wil je ze eigenlijk wel naar een vast persoon zetten waar zij zich aan kunnen binden en waar ze een verhouding mee krijgen. Je kan het erover hebben dat 9 weken beter zou zijn in deze setting, maar goed daar kan je over praten. Als je hier in Herpen het tot 12 weken zou doen en professioneel en je weet dat ze alles hebben gezien wat ze moeten zien, dan weet je in ieder geval wel dat het goed gedaan is. Tuurlijk zitten er ook wel echt voordelen aan. Het puppy huis zoals dat nu in Waltham is, daar zitten die hondjes en die gaan door naar de kennels daar'.

(N): 'De honden die daar ouder zijn dan 8 weken en het puppy huis verlaten, wat gebeurt er dan met die honden?'

(B): *'Ja volgens mij blijven die honden gewoon op het terrein en gaan ze niet weg, ze gaan volgens mij naar de kennel daar. Maar er werken daar mensen die lopen rond, die socialiseren de honden en trainen ze van wat ik heb onthouden toen ik daar was.'*

(N): 'Heeft u enig idee hoeveel honden er daar bij elkaar zitten en in wat voor setting als ze ouder dan 8 weken zijn?'

(B): *'Precies weet ik het niet, wat ik wel weet is dat ze daar de honden in kleine settings bij elkaar hebben. Ze hebben soort dependances overal en er zijn kleine groepen honden bij elkaar, niet in grote groepen. Het zijn rustige, kleine dependances. Ik heb natuurlijk maar een beperkt gedeelte gezien, want het is daar best groot'.*

(N): 'Ik heb inderdaad gelezen dat zij daar ruim 200 honden hebben dus dat zal dan inderdaad wel erg groot zijn'.

(B): *'Ja dat geloof ik ook'.*

(N): 'En wat zijn nou echt de voordelen van het werken met gastgezinnen? Ten opzichte van als je de honden bijvoorbeeld intern zou opleiden zoals bij Waltham?'

(B): *'Ja dat je dus 24/7 bij de hond kan zijn als gastgezin. De hond krijgt dan veel meer 1 op 1 aandacht, dat kan je nooit vervangen met personeel. Want dat is heel erg veel personeel wat je er dan op moet zetten, echt heel veel. En bovendien het is wel echt een huissetting, ik zou daar zelf echt niet achter staan met betrekking tot het welzijn van onze honden als wij de honden hier zouden opleiden. Ik vind dat heel naar als je honden vanaf 0 weken tot en met 22 maanden bij ons zou houden. Dan gaan ze pas na die tijd de echte wereld in, dat kan niet.'*

(N): 'Dus dat is natuurlijk dan het echte voordeel dat de honden al in de echte wereld hebben gefunctioneerd bij een gastgezin het eerste jaar'.

(B): *'Ja en ze maken dan echt zoveel meer dingen mee dat kan je hier nooit in een kennel in scene zetten, dat kan niet dan is het echt een scene dat zal je niet in de echte wereld meemaken'.*

(N): 'Wat zal er voor nodig zijn om een soort puppy huis te realiseren bij Hulphond?'

(B): *'Pfoe dat vind ik heel lastig. Zoals ik al eerder had omschreven is het denk ik heel waardevol kan zijn om de eerste 12 weken door professionele mensen te laten doen maar dat is ontzettend arbeidsintensief. Dus ik denk dat je dat qua kosten gewoon niet red. En daarnaast vind ik ook dat in die 12 weken, moet je die hond ook echt goed kunnen spenen. En dan zijn ze van de moeder af, dan zitten ze toch 4 weken in een kennel. Dat vind ik gewoon geen fijne start voor een puppy. Het mooiste zou zijn (denk ik) een combinatie daarvan, dat ze in de ochtend worden gebracht en in de avond worden gehaald en het weekend bij een pup gastgezin zouden zijn'.*

(N): 'De pups zijn dan natuurlijk wel meer in de weer, ze hebben dan niet een vaste plek'.

(B): *'Ja dat wel natuurlijk, de meest ideale wereld is dat de cliënt de hond zelf opvoedt vanaf pup af aan. Maar onze cliënten die wij bedienen die kunnen hun eigen hond niet opleiden. Dus dat is een ander concept'.*

(N): 'Ik had in een onderzoek gelezen dat het positief uitpakt in de trainingsresultaten als de honden worden opgevoed door ervaren gastgezinnen, maar ook als de honden met andere honden samenwonen, zou hulphond hierin nog kunnen optimaliseren?'

(B): *'Daar ben ik nog niet zo op het inzoomen, ik heb wel in mijn database inderdaad staan of er een andere hond bij heeft gewoond. Dus dat is iets wat ik eigenlijk wel wil weten, ik heb daar nog niet zo'n sterk vermoeden bij. En ook dat is afhankelijk van hoe de hond zich gedraagt, er zullen echt honden zijn die een meerwaarde hebben hierbij, maar ook honden die dat misschien niet per direct hebben. Nou hebben we ook een screening, want niet elke hond accepteren wij. Als er echt agressie in zit dan zetten wij daar uiteraard echt geen pup naast. Je krijgt soms natuurlijk wel dingen mee dat je denkt van: oh, daar heeft toch iets eerder meegespeeld in het gezin in context met een andere hond erbij. Maar ik kan niet per definitie zeggen dat het positief of negatief is. Dus daar heb ik eigenlijk geen gevoel bij. Maar dit soort dingen willen wij dus ook gaan meten in die database'.*

(N): 'Heel interessant! Ben benieuwd wat er allemaal uit zo'n database gaat komen. Is dat iets voor de komende jaren de database?'

(B): *'Ja wat er nu gebeurt: ik kan de informatie natuurlijk heel extreem groot gaan maken maar ik heb geprobeerd om de database nu zo neer te zetten wat voor ons meetbaar is, wat relatief makkelijk in te vullen is. Die moet nu gebouwd gaan worden. En we moeten kijken naar hoelang het gaat duren en wat het gaat kosten. Want je hebt sowieso al heel snel redelijk wat punten waar je naar kijkt natuurlijk. We hebben hem net opgestuurd dus ik verwacht daar binnen een aantal weken reactie op met een kostprijs die daarop zit. Aan de hand daarvan kunnen wij dan zeggen van ja dit gaan we doen of nee dit gaan we niet doen. Ik verwacht wel dat wij meer dingen hiermee wetenschappelijk kunnen vastleggen, ik ben daar zelf wel echt een voorstander van'.*

(N): 'Zijn er veel organisaties die ook met zo'n database bezig zijn? Ik merk namelijk dat er op het internet weinig over te vinden is, dit zal wel vooral buitenland zijn'.

(B): *'Ja, ik had met die bespreking ook gezegd, we zijn de kennel aan het verbouwen dat weet jij natuurlijk ook. Dat ik misschien wel een deel wil gebruiken voor blinde observatieruimte, zodat we daar ook studenten kunnen uitnodigen, zodat zij de honden ongestoord kunnen gaan observeren. Ik denk dat dat echt een meerwaarde kan zijn in de samenwerking met wellicht Dronten of andere studies'.*

(N): 'Super interessant! En heel erg bedankt ook voor de uitgebreide antwoorden. Ik had een aantal vragen opgesteld, maar het overgrote deel is beantwoord dus dat is superfijn. Ik ga het interview uitwerken, zal ik deze naar u mailen?'

(B): *'Ja dat is goed, dat vind ik wel fijn'*

(N): 'Helemaal goed! Super bedankt voor het interview!'

(B): *'Graag gedaan, doeidoei!'*

(N): 'Doeg!'

Bijlage 7: Transcript interview Saskia Markx

Geïnterviewde: Saskia Markx (S)

Interviewer: Nikki Mons (N)

Datum: 3-11-2019

Locatie: Telefonisch

(S): *'Met Saskia!'*

(N): 'Hee Saskia met Nikki! (Veel irrelevante gesprekken tussendoor) Hoelang heb je voor het interview?'

(S): *'Ik ben onderweg naar Dronten in de auto dus ik heb de tijd'.*

(N): 'Oke top! Wat zijn uw dagelijkse werkzaamheden voor Stichting Hulphond?'

(S): *'Ik begeleid gastgezinnen en de werkzaamheden is eigenlijk alles wat daarbij komt kijken. Dus dat houdt in dat ik intakegesprekken doe en nieuwe gastgezinnen aanneem, het organiseren en plannen van de trainingen, huisbezoeken, en het bijhouden van de vorderingen van de honden.'*

(N): 'En kunt u wat vertellen over het traject dat de honden doorlopen vanaf het moment dat zij bij een gastgezin geplaatst worden tot dat de honden de aftraining ingaan bij het opleidingscentrum?'

(S): *'De honden wonen ongeveer 14 maanden bij de gastgezinnen thuis. En in die 14 maanden is het de bedoeling dat ze de wereld gaan ontdekken zoals zij die later ook tegen gaan komen. Dus het is de taak van de gastgezinnen om de honden mee te nemen naar openbare plekken zoals de supermarkt, het station of de winkels. Het is de bedoeling dat de honden hierbij leren om zich netjes te gedragen. En het is dan mijn werk dat ik de gastgezinnen moet leren hoe zij dit de honden moeten leren eigenlijk'.*

(N): 'En op welke momenten vinden de controlemomenten plaats?'

(S): *'Nou we hebben natuurlijk bij Herpen de evaluatiemomenten, maar dit zijn niet echt de controlemomenten van de honden. Maar voor mij is dit het totaalplaatje wat ik heb bij een hond. Ik zie de honden natuurlijk bijna iedere week, dus dat houd ik voor mijzelf bij. Bij iedere hond kijk ik naar bijvoorbeeld het loslopen; hoe gaat dat? En zijn er nog aandachtspunten waar we aan moeten werken? Soms zijn aandachtspunten niet weg te trainen, of lastig en is het iets wat bij de hond hoort, dan zullen wij hem uit het traject moeten halen. Ik heb niet een vast punt waarop ik evalueer, ik bekijk het van week op week, soms kan het zijn dat de hond bij een training op locatie zich de ene dag totaal anders gedraagt dan de andere dag. Daarom is het lastig om de controle op 1 vast moment te doen omdat het toch een moment opname is. Als ik bij een hond zie dat bepaalde dingen wat lastig gaan, dan houd ik wel in mijn hoofd dat ik graag wil dat het met een maand wat beter gaat'.*

(N): 'Want jij ziet de honden dus wel iedere week?'

(S): *'Ja bijna iedere week, ik zie ze in ieder geval wel minimaal 1 keer in de 2 weken'.*

(N): 'Oké, en hoe ervaar je het werken met gastgezinnen?'

(S): *'Het is best een uitdagende taak soms, enerzijds is het superleuk om met verschillende typen mensen te werken die allemaal hetzelfde doel nastreven maar wel een andere persoonlijkheid hebben. Dus het kan soms best weleens een uitdaging zijn om mensen zover te krijgen dat zij de richtlijnen aanpakken die jij aangeeft. Dit heeft niet altijd met willen te maken, maar ook met het eigen leerproces wat de mensen doormaken. Je moet natuurlijk ook rekening houden dat sommige mensen nog nooit een hond hebben gehad, waardoor het soms een hele lastige taak is'.*

(N): 'Heeft u naar uw mening te weinig ervaren gastgezinnen?'

(S): *'Ja, dat vind ik zeker. Alleen kan ervaring hebben met het trainen van honden soms wel een nadeel zijn, ervaring zegt ook niet alles. Als mensen al 30 jaar honden trainen, wilt dit niet zeggen dat ik er iets mee kan. Bij Hulphond trainen wij misschien wel op een hele andere manier en dat is het soms lastig om te switchen naar een andere manier van trainen. Dus voor mij is een ervaren gastgezin een gastgezin die al een aantal Hulphonden bij ons heeft opgeleid en ook wilt blijven meegroeien. Die zijn soms best wel lastig te vinden, daar zijn er niet zo heel veel van'.*

(N): 'En wat ervaart u als pluspunten van het werken met gastgezinnen?'

(S): *'Ten eerste natuurlijk dat de honden in een huiselijke situatie opgroeien. Ik denk als je honden laat opgroeien bij bijvoorbeeld trainers bij Hulphond dat wij zo erg ons einddoel voor ons hebben dat je hierdoor de hond ook niet helemaal zichzelf laat zijn. Als trainer zorg je er dan voor dat je bepaalt (probleem)gedrag managed, bijstuurt en dat soort dingen. Een gastgezin doet dit natuurlijk niet, dus hierbij zien wij wel gewoon echt de hond zoals hij is'.*

(N): 'En negatieve punt(en)?'

(S): *'Ja dat sommige gastgezinnen dus nog nooit een hond hebben gehad en hierdoor minder ervaren zijn met het houden en trainen van honden. En ik denk ook wel dat sommige honden van 'betere kwaliteit' zouden zijn als zij door een trainer getraind zouden worden.*

(N): 'En zijn er vaste checklisten bij Hulphond waar de honden aan moeten voldoen voordat zij de aftraining ingaan?'

(S): *'Ja we vullen altijd een eindevaluatieformulier in. Deze vullen we in voordat de honden naar Herpen gaan en hierin staan de normen ingeschreven waar de honden eigenlijk aan moeten voldoen. Hierin zetten wij ook in waar nog extra aandacht aan besteed moet worden'.*

(N): 'Zijn er nog dingen waar u tegenaan loopt tijdens uw werk? Waarin Hulphond nog zou kunnen verbeteren?'

(S): *'Ik dat wij moeten proberen om meer gastgezinnen aan te trekken. Het zou prettig zijn als wij een fijne groep mensen hebben die ervaring hebben met het trainen van Hulphonden waar je op terug kunt vallen, dat zou heel fijn zijn. En dat er bijvoorbeeld meer gastgezinnen zijn, dat je meer een keuze hebt. Dat wanneer een hond niet echt matcht bij een gastgezin dat je deze gemakkelijk kunt herplaatsen naar een ander gezin. Op het moment gaat het best goed*

met het aantal gastgezinnen, maar je hebt ook periodes dat je meer pups hebt dan gastgezinnen. Het is dan gewoon jammer dat je de pups niet bij de persoonlijkheid kan matchen van het gastgezin'.

(N): 'Wat voor goede voorbeelden zijn u bekend van andere organisaties in binnen en buitenland? Zijn er bepaalde bedrijven waarvan u denkt: hierin kan Hulphond nog wel vernieuwen zoals bedrijf X dat ook doet?'

(S): *'Nee, dat zou ik niet zo kunnen zeggen. Ik denk dat wij bij Hulphond heel veel goed op orde hebben. Je blijft altijd tegen dezelfde uitdagingen aanlopen wat betreft, maar ik geloof niet echt dat het ergens anders heel anders is. De kennel gaat natuurlijk verbouwd worden bij Hulphond, we hebben een supermooie kennel. Ik denk dat het goed is dat we steeds meer honden uit eigen fok gaan krijgen. Dan heb je honden uit verschillende lijnen en kun je ouderdieren en pups nog beter op geschikte persoonlijkheid en fysieke kenmerken selecteren. Maar goed daar zijn we nu ook mee bezig'.*

(N): 'Dus dan meer bezig gaan met het selecteren van goede genetica?'

(S): *'Ja en dan niet alleen medisch maar ook het gedrag. Je hebt soms honden en die zie je dan en dan weet je meteen: dit gaat een goede hond worden en dat wordt hij dan ook. Als je veel van dit soort honden hebt, en je hebt een keer een hond die wat minder is kun je die ook makkelijker afkeuren zodat de gemiddelde kwaliteit van de honden nog beter wordt.*

(N): 'De honden zouden dus niet eerder uit het traject gehaald kunnen worden?'

(S): *'Niet zo zeer eerder maar makkelijker. Naja je streeft er als stichting natuurlijk naar om jaarlijks een bepaald aantal honden af te leveren. Daarmee wil ik niet zeggen dat de honden die we nu hebben niet goed zijn, maar als de gemiddelde kwaliteit op zowel medisch als gedragsmatig vlak nog beter wordt, kan je honden die qua geschiktheid op het randje balanceren makkelijker uit de opleiding halen in plaats van veel energie te moeten stoppen in deze honden om hen op de rit te krijgen. Soms lukt dit en soms niet'.*

(N): 'En hoe is de selectie van de gastgezinnen?'

(S): *'Nou de eerste selectie is het inschrijfformulier. Het inschrijfformulier is op zo'n manier ontworpen dat het mogelijk is dat mensen door deze selectie niet heen komen. Als iemand bijvoorbeeld 5 dagen per week, 40 uur aan het werk is of aangeeft dat zij geen auto hebben of dat zij geen plek hebben voor de bench dan zouden zij deze ronde mogelijk niet doorkomen. Vervolgens als het formulier er goed uit ziet dan kom ik of een van de andere gastgezinbegeleiders op intakegesprek. Dit is een kennismakingsgesprek eigenlijk waarbij we elkaar een beetje polsen hoe we erin staan. Als we aan het eind van dit gesprek positief zijn dan vindt de intakeprocedure plaats. Dit bestaat uit meekijken bij de trainingen en een e-learning. Bij de intakeprocedure kunnen mensen natuurlijk altijd nog afhaken. Soms ervaren mensen dat het eigenlijk helemaal niet bij hun past, dit kan natuurlijk'.*

(N): 'Dus dan kunnen ze nog terug?'

(S): *'Ja nou ze kunnen altijd nog terug natuurlijk. Maar het belangrijkste is dat ik ook nog terug kan. Het is vooral bedoeld dat je elkaar een beetje beter leert kennen. Maar goed de selectieprocedure is gewoon heel lastig. Soms als mensen meelopen laten ze zien dat alles kan*

en niks een probleem is en dan heb je soms dat als een pup er eenmaal is dat sommige dingen ineens niet meer kunnen'.

(N): 'Dus die procedure is meer een moment opname, het is dan lastig om iets te voorspellen voor de gehele periode?'

(S): *'Juist, ja'.*

(N): 'Zou deze procedure nog strenger gedaan kunnen worden?'

(S): *'Enerzijds wel, maar anderzijds is het ook lastig om mensen af te wijzen. Je moet wel echt iets concreets hebben waarop je mensen dan afwijst. Je kunt niet zeggen ik vind je niet zo aardig, laten we het maar niet doen, dat kan niet. Je moet wel echt iets aantoonbaars hebben om iemand af te wijzen want je hebt natuurlijk ook met je imago van de stichting te maken. Als jij iedereen die belangstelling heeft afwijst of de lat heel hoog legt, dan heb je wel de kans dat niemand zich meer aanmeldt. Wij willen natuurlijk niet dat mensen hier een slechte ervaring aan over houden'.*

(N): 'Jullie hebben nu natuurlijk steeds meer eigen fok bij gastgezinnen, denkt u dat er ook nestjes kunnen opgroeien bij Hulphond zelf? Dat jullie dit intern begeleiden?'

(S): *'Ja nou daar zitten een aantal nadelen aan. Je hebt natuurlijk de moederhond, je wilt niet dat deze naar een kennelsetting moet voor het werpen van de pups. Je wilt juist dat ze bij een familie thuis in een huis wonen. Het is voor de hond natuurlijk heel naar als ze vlak voor de bevalling verplaatst moet worden. Dat is eigenlijk ook met het oog op het welzijn van de moederhonden, dat wij ervoor kiezen om dit bij de gastgezinnen thuis te doen'.*

(N): 'En als je een huiselijke setting zou kunnen creëren? Bij bijvoorbeeld een nieuwe kennel?'

(S): *'Ja misschien dan wel. Alleen je hebt dan hoe dan ook dat je de moederhond dan moet verplaatsen'.*

(N): 'En de opleiding van de honden vanaf 8 weken tot 14 maanden, zou je dit proces intern kunnen doen denk je?'

(S): *'Ja ik denk wel dat dit mogelijk is, maar niet in de huidige situatie. Dan zouden we een setting moeten creëren wat een soort huiskamer idee is. De pups van 8 weken die moeten er alleen ook 's nachts uit. Je kan dan niet lekker achter je bureau zitten op kantoor, er moet dan veel meer personeel op zitten. Ook moet je de omgeving waar de honden later gaan wonen zoveel mogelijk nabootsen. Dus ik denk wel dat dit kan maar dat je wel rekening moet houden met de setting waarin ze wonen dat dat zoveel mogelijk moet lijken op hun latere omgeving'.*

(N): 'Dus ik begrijp hieruit dat een bijkomend nadeel is dat je er veel personeel moet op zetten en dit dus dan meer geld kost'.

(S): *'Juist, dat inderdaad en de honden moeten ook leren om alleen te kunnen zijn. Ze moeten allemaal netjes aan een riem meelopen dus dat is best wel een arbeidsintensief proces'.*

(N): 'Wat zouden in uw ogen voordelen zijn van zo'n setting waarin jullie de honden zelf opleiden?'

(S): *'Ja nou als je zo 'n setting kunt creëren lijkt mij dat natuurlijk fantastisch. Voordelen zouden zijn dat je vermijdt dat gastgezinnen met de beste bedoelingen dingen niet zo handig aanpakken. Je hebt de opvoeding dan geheel zelf in de hand. Je leert de honden ook beter kennen, omdat je ze iedere dag ziet. Je hebt dan misschien ook een beter beeld van de honden die het werk aan kunnen of van honden die misschien niet zo geschikt zijn. En ook betere begeleiding van de honden die op het randje balanceren, die kun je er dan misschien wel gewoon inhouden'.*

(N): 'Zou het mogelijk zijn in uw ogen om zo iets te realiseren met de studenten van de Aeres Hogeschool?'

(S): *'Nee dat denk ik niet want de eerste weken draaien gewoon echt om de pup. Zodra de pup wakker is moet je met hem naar buiten, wanneer hij moe is moet hij slapen, dus je ritme is gelijk aan het ritme van de pup. En ik vraag me af of dit te doen is met studenten die ook gewoon lessen moeten volgen. Als je een pup mee naar het leslokaal neemt zou het zomaar kunnen zijn dat de pup de gehele les aan het gillen is, ja dat kan natuurlijk niet'.*

(N): 'Nee precies, en in hoeverre zullen de pups de echte wereld meemaken als zij intern worden opgeleid in het opleidingscentrum?'

(S): *'Ja dat is lastig. Want ook bij gezinnen thuis bijvoorbeeld, er komt visite langs, de postbode loopt een keer langs, dat hebben die honden dan nooit echt meegemaakt en in de echte wereld gebeurt dat gewoon wel. Dus je weet dan ook niet hoe die honden daarop reageren, of ze bijvoorbeeld waaks zijn, gaan ze blaffen of zijn ze juist bang? Dat weet je dan allemaal niet'.*

(N): 'Nou dat waren eigenlijk wel mijn vragen, super bedankt dat u hier tijd voor wilde maken en de moeite hebt genomen om alle vragen te beantwoorden!'

(S): *'Ja kan je er wat mee?'*

(N): 'Jazeker! Heel erg bedankt ik zal het uitgewerkte interview zo snel mogelijk opsturen en als u vragen of opmerkingen heeft hoor ik dat graag!'

Bijlage 8: Transcript interview Stichting DCN Geleidehonden

Geïnterviewde: Anoniem (A)

Interviewer: Nikki Mons (N)

Datum: 3-12-2019

Locatie: Telefonisch

(A): *‘Goedemiddag DCN-geleidehonden waarmee kan ik u helpen?’*

(N): ‘Hi goedemiddag u spreekt met Nikki Mons, ik bel voor het interview waar ik u eerder vandaag over gesproken heb’.

(A): *‘Ja helemaal goed (veel irrelevante gesprekken tussendoor). Stuur je het interview en je onderzoek hierna naar ons toe ook? Daar ben ik wel benieuwd naar’.*

(N): ‘Ja ik doe eigenlijk na ieder uitgewerkt interview het naar diegene opsturen zodat jullie dit nog kunnen goedkeuren. En als u het leuk vindt kan ik de resultaten wel naar u opsturen. Schikt het interview op dit moment?’

(A): *‘Ja hoor, ik was daar nu gewoon even benieuwd naar. Het kan nu wel even’.*

(N): ‘Fijn, in ieder geval alvast heel erg bedankt. Ik vroeg mij af op welke leeftijd komen de honden bij jullie? Jullie werken ook met gastgezinnen toch?’

(A): *‘Ja wij werken óók met gastgezinnen. De honden komen hier vanaf 7 weken’.*

(N): ‘En welke fasen doorgaan de honden vanaf het moment dat ze bij de gastgezinnen zitten tot dat zij de training ingaan?’

(A): *‘De honden gaan bij ons de opleiding in met 16 maanden, dus reken maar uit hoelang ze bij de gastgezinnen zitten. De gastgezinnen worden maandelijks in groepsverband begeleid’.*

(N): ‘En wat moeten de honden dan allemaal kunnen?’

(A): *‘Niet zo veel. Wij verwachten van onze gastgezinnen de SSS, zo noemen wij dat. Dit staat voor stabiel, sociaal en slappe lijn. Dat is de opdracht die gastgezinnen meekrijgen. Dus ervoor zorgen dat de hond sociaal is voor mens en dier, dat de hond stabiel is in elke situatie die hij tegen kan komen, en slappe lijn vinden wij ontzettend belangrijk dat onze cliënten niet over straat gesleurd worden. Want een hond loopt niet altijd in tuig een hond wordt ook normaal uitgelaten. Dan is het niet de bedoeling dat je als slechthziende of blinde over straat gesleurd wordt. Dus dat is eigenlijk de opdracht die ze van ons krijgen en daar hebben de gastgezinnen de handen al vol aan’.*

(N): ‘En de gastgezinnen worden 1x per maand door jullie bezocht?’

(A): *‘Nee wij hebben diverse trainingslocaties in het land waar de gastgezinnen bij elkaar komen. Hier krijgen zij instructies, dit is altijd op locatie. De ene keer is dit in de bouwmarkt, dan weer in het tuincentrum, in een drukke stad, bij drukke verkeerspunten of op het station. Dus wij zoeken de plekken op waar de geleidehond later moet gaan werken. Hierbij krijgen*

de gastgezinnen ook veel praktische tips mee van; zo loop je een trapje, zo benader je obstakels dus ze krijgen wel al wat dingen mee van het geleide werk, maar ze hoeven hier niet echt oefeningen voor te doen'.

(N): 'Oke dus dit is gewoon de basis. En het geleide werk is pas vanaf 16 maanden? Komen de honden dan naar jullie toe?'

(A): *'Ze komen zowel naar ons toe als naar externe trainers, we hebben namelijk ook externe trainers'.*

(N): 'En op welke momenten vinden er controlemomenten plaats in het eerste jaar?'

(A): *'Meestal vanaf 7 maanden de eerste, want dan gaan ze een beetje de pubertijd in dus dan kijken we van hoe staan ze dan. En hierna is op de 13 maanden het medische checkmoment. En als laatste eigenlijk net voor de 16 maanden hebben we de eindloop, dan kijken we waar de honden staan voordat ze de aftraining ingaan en wat eventueel nog aandachtspunten zijn'.*

(N): 'Hoeveel van de honden wordt bij jullie gemiddeld afgekeurd? En ik welke fase is dit meestal?'

(A): *'Globaal genomen is dit 25%, medische afkeur hebben we bijna niet het is dan voornamelijk afkeur op gedrag. Ze worden meestal net voor de opleiding of tijdens de opleiding afgekeurd'.*

(N): 'En zijn jullie honden van eigen fok of kopen jullie de honden in?'

(A): *'Beide'.*

(N): 'Wat zijn knelpunten waar jullie tegen aan lopen?'

(A): *'Ja gastgezinnen. Gastgezinnen zijn ontzettend lief, maar ze zijn geen hondentrainers of honden sporters. 90% van de gastgezinnen snapt er niet zoveel van. Dus wij zijn het aan het omgooien ons hele systeem. Wij zijn niet meer afhankelijk van gastgezinnen. Dat 'jullie kunnen niet zonder ons' daar waren wij een beetje klaar mee dus wij zijn past verhuisd naar een nieuwe locatie in de achterhoek en wij gaan het voortraject hier op school volledig in eigen hand nemen. Daarbij maken wij gebruik van parttime pup coaches. Dit zijn vrijwilligers die een hondje toegewezen krijgen en hierbij instructies krijgen en lekker met het hondje op stap gaan. Het loopt goed, het is een nieuw concept hier en dit werkt enorm motiverend. Het niveau van de honden gaat ongelofelijk omhoog, als voorbeeld we hebben nu 8 Goldens uit hetzelfde nest 2 zitten bij een gastgezin en het niveau van deze 2 ligt beduidend lager dan de 6 die hier zitten. Wij hebben hier een ontzettend goed gevoel over en dit gaan we uitbouwen straks als het hier klaar is. De verbouwing duurt al 3 jaar, maar het concept dat loopt al wel en het bevalt buitengewoon goed. We kunnen nu ook gemakkelijker zeggen tegen gastgezinnen van joh bevalt het je niet? Lever dan maar in. Dus we kunnen wat harder zijn tegen gastgezinnen en ook gewoon nee zeggen. Mocht het niet goed gaan met een hondje kunnen we ook zeggen van kom maar hier, wij gaan er wel mee verder. Het zijn hondjes die toch veel geld kosten en waar straks iemand blind op moet gaan vertrouwen dus wij gaan het niveau hier omhoog krikken. Kortom wij zijn niet meer afhankelijk van de gastgezinnen'.*

(N): 'En wat moet ik me daar bij voorstellen dan? Hoeveel honden zitten er dan bij jullie?'

(A): *'In 1 grote stal daar zijn 7 kamers, daar gaan we 5 woonkamers van maken. Het gebeurt allemaal in een huiselijke sfeer, ze zitten niet in kennels daar hebben we een hekel aan. We hebben ook een ziekenboek, dit ben je verplicht in verband met het honden en kattenbesluit. Voor de rest wonen de honden in woongroepen met honden van verschillende leeftijden, dus ze voeden elkaar ook al op. Dus we hebben niet alle opleidingshonden bij elkaar in 1 groep, nee daar komt bijvoorbeeld een hondje van 4 maanden bij, van 7 maanden, 11 maanden en 14 maanden'.*

(N): 'De pup coaches brengen dus in het begin heel veel tijd met die puppy's door?'

(A): *'Wij maken ook veel gebruik van stagiaires die ik volledig begeleid in de trainingsmethodiek, dit doen we met de gastgezinnen eigenlijk niet, dit bieden we wel aan maar de meeste gastgezinnen hebben hier geen zin in. Normaal gesproken heb ik 3 stagiaires per blok en die houden zich de hele dag bezig met het socialiseren en trainen van de honden. De parttime pup coaches komen 1 a 2 keer in de week die halen het hondje op waar zij aan gekoppeld zijn. Die nemen de hondjes mee naar huis of lekker mee op pad, we kijken dan wel naar welk hondje heeft wat meer training nodig, welke mag bijvoorbeeld vaker mee of juist niet. En wij zien dat dit werkt'.*

(N): 'En slapen de hondjes dan ook bij de pup coaches?'

(A): *'Nee de hondjes slapen hier, verblijven hier en wonen hier. Maar een persoon die niet fulltime gastgezin kan zijn omdat hij bijvoorbeeld ploegendienst werkt, of geen zin heeft om de hele week met honden bezig te zijn, maar die het wel leuk vindt om af en toe met een hondje op pad te gaan, dat soort mensen komen hier. Die komen dan om 10 uur de hond ophalen en die brengen het hondje in de avond om 8 uur weer thuis. Ze gaan lekker op stap met de hondjes, de ene keer is dit het bos, ze hebben een vaste pup dus de hondjes kennen die mensen wel'.*

(N): 'Hoelang doen jullie dit al?'

(A): *'Dit is de eerste proef, de Goldens zijn nu bijna 7 maanden. Net na de zomervakantie zijn we verhuisd en doen we het nu op deze manier. De parttime pup coaches vinden het ook ontzettend leuk want we hebben superleuke hondjes die heel fijn aan de lijn meelopen. Het voordeel hiervan is dat het gastgezin die geen hondentrainer is, die leven normaal 24 uur per dag even grof gezegd met de pup, hierdoor worden ze minder consequent en ze worden minder scherp. Zoals wij het nu doen die pup coaches worden wel heel goed begeleid dus de eerste 4 a 5 keer ga ik mee en leg ik alles uit. Maar dit zijn korte momenten dus zij kunnen ook scherper blijven. Je krijgt direct een terugkoppeling hoe het gegaan is en waar ze tegen aan lopen dus wij kunnen dan de volgende dag hier weer meteen op door. Het werkt perfect, wij zijn er in ieder geval super tevreden over'.*

(N): 'Als die pups van 7 weken bij jullie komen, die zijn dan natuurlijk niet zindelijk, als de pup coaches weggaan in de avond, moeten de pups dan hun behoeftes gewoon binnen de woonkamer doen? Want dit kunnen zij nog niet ophouden natuurlijk?'

(A): *'Nee ze zitten dan gewoon bij mij in de woonkamer, ik maak ze zelf vanuit mijn woonkamer zindelijk'.*

(N): 'Oh u woont daar ook?'

(A): *'Ja wij wonen erbij. In de avond om 11 uur doen wij nog alles er wordt hier niet binnen gepoept of geplast. In de ochtend om 7 uur ben ik er weer en in de avond om 11 uur gaan ze pas weer de woonkamer in. Ik wil absoluut niet in de ochtend poep moeten scheppen, nee helemaal niet'.*

(N): *'Ja nu snap ik hem, ik dacht dat jullie in de avond weggingen en de honden daar dan bleven'.*

(A): *'Nee want dan is dat niet te doen, wij wonen echt bij de honden'.*

(N): *'Moeten de honden ook nog commando's beheersen?'*

(A): *'Ja, maar daar mogen ze lekker 16 maanden over doen. Dit wordt ook door de pup coaches gedaan.'*

(N): *'Dit is eigenlijk de eerste keer dat ik hoor dat een organisatie in Nederland honden zelf opleid. Super interessant om dit zo eens te horen'.*

(A): *'Ja er waren ook wel mensen die daar sceptisch tegenover stonden, dat die honden dan de hele dag zo alleen in een kamer zaten. Joh ik denk dat die honden hier meer mensen zien dan in een gemiddeld gastgezin waar ze de hele dag in een huis liggen te slapen. Ze gaan om het half uur a drie kwartier lekker naar buiten we hebben hier weides, ze zijn hier aan het spelen, er komen vrijwilligers, stagiaires, postbodes, voerleveranciers en mensen van de renovatie. De honden krijgen hier zoveel mensen en prikkels aangeboden. Door het vaste trainingsprogramma worden ze zo goed voorbereid, veel beter dan bij een gastgezin. Moet een hond nou per se een keer mee uiteten? Misschien... maar wij zien de trainingsmethode die wij hier dagelijks hanteren, de straat op en ja wij stappen ook regelmatig de auto in met de honden, dat hoeft niet iedere dag. Dat vinden wij nergens op slaan, die honden moeten alles ook een plekje kunnen geven dus al ga je om de 2 a 3 dagen, nou al is het 4 dagen dat is echt genoeg. Je kan een hond ook overprikkelen en we krijgen zoveel overprikkelde hondjes terug. We waarschuwen de gastgezinnen zo vaak van kap er nou mee, hou het rustig voor de hondjes, doe niet te veel met die hondjes, ze worden gek in hun bovenkamer. Maar ja men luistert niet en hier kunnen we het gewoon doseren, zo van jij kan het vandaag niet hebben dus jij blijft vandaag nog lekker een dagje rustig hier en de volgende dag nemen we je wel weer mee. Dus je kunt hier veel meer in onze ogen de honden stabiel grootbrengen op een leuke manier, ze komen echt geen aandacht te kort, ik denk dat ze meer krijgen dan bij een gemiddeld gastgezin'.*

(N): *'Dus de honden zijn naar uw mening net zo gesocialiseerd en gewend aan de echte wereld als dat ze op zouden groeien bij een gemiddeld gastgezin?'*

(A): *'Ja, want ze leven ook net zo als bij een gastgezin. Alleen ja, 's nachts niet, 's nachts leven ze in een woongroep. Dit is gewoon in een woonkamer bij elkaar, en niet in een kamertje in een benchje. Want bij onze gastgezinnen moet de hond in de bench voor de veiligheid van de spullen én de hond en hier liggen ze lekker met zijn allen in 1 woongroep'.*

(N): *'Dus de pups die liggen dan vanaf dag 1 meteen bij de andere? Niet nog apart in een bench?'*

(A): *'Neee, de hele kleintjes nog wel want anders dan ga je die overbelasten qua lichaam dus daar moet je ze wel in begeleiden. We hebben nu weer een nestje die gaan binnenkort allemaal naar een gastgezin. Want deze gastgezinnen wilde allemaal weer een hondje doen, maar ik zou er niet treurig om zijn als ze een jaartje zouden wachten. Dus wij zijn in ieder geval blij dat wij er niet meer afhankelijk van zijn. Wij kunnen nu ook gewoon veel strenger kijken, als wij zien dat bij een gastgezin een hondje achteruit gaat, ja dan kunnen wij zeggen we stoppen ermee geef het hondje maar hier. Anders hebben we straks een verpest hondje, hoe goed de mensen het ook bedoelen. Dat is het moeilijke van gastgezinnen, omdat ze het allemaal vrijwillig doen, waar we natuurlijk aan de ene kant ontzettend dankbaar voor zijn. Soms maken ze hier ook weer misbruik van, daarom zijn wij twee jaar geleden begonnen met dit op papier uit te werken, maar ja toen hadden we nog geen andere locatie dus toen konden we nog niks. Maar nu we hiernaartoe zijn verhuisd zijn we eigenlijk meteen begonnen, en ja, het werkt goed'.*

(N): 'Hoeveel honden leveren jullie per jaar af?'

(A): *'Nou we zijn nog groeiende, we zijn nog niet zo'n hele oude stichting. Dit wordt het 5^e jaar. We zitten nu op 30 honden totaal in de afgelopen 5 jaar, maar we willen groeien tot 20 a 25 honden per jaar'.*

(N): 'En op de nieuwe locatie is het mogelijk om 25 tot 30 honden op te leiden?'

(A): 'Ja'.

(N): 'Oke, dus jullie knelpunt was eigenlijk het werken en afhankelijk zijn van gastgezinnen? Maar dat is nu dus grotendeels al opgelost?'

(A): *'Ja we lopen nu eigenlijk niet echt ergens tegenaan, dat probleem hebben we nu al opgelost. Want het werkt heel demotiverend als je net begint met iets op te bouwen en de gastgezinnen maken het moeilijker/lastiger. Nu krijgen we eigenlijk van de parttime pup coaches terug dat ze super enthousiast zijn, dat werkt heel motiverend. In plaats altijd maar hetzelfde gejengel van die gastgezinnen tijdens de lessen, waardoor wij tegen de lessen opkeken. Nu denken we o leuk ze komen weer. Een ontzettende energieboost zullen we maar zeggen!'*

(N): 'En moeten de pup coaches nog bepaalde trainingen volgen?'

(A): *'Ja nou we hebben sowieso kennismaking, dan gaan we kijken welk hondje past bij jou of welke heeft nog extra socialisatiemomenten nodig. De eerste vier keer ga ik uitleggen hoe wij trainen, dat moeten ze natuurlijk ook zelf gaan doen. En net als bij de gewone gastgezinnen komt er een overeenkomst, dus het is niet dat wij puppy's hier aan het hek staan uit te delen aan iedereen die voorbijkomt dus er zit wel degelijk een selectie aan vast. Als wij het niet zien zitten dan zeggen wij dit ook'.*

(N): 'En vanaf 16 maanden hebben jullie intern mensen die de training overnemen?'

(A): *'De externe trainers trainen de honden af vanuit huis, omdat wij niet geloven in kennels. Wij geloven in trainen vanuit een huis, omdat een geleidehond gewoon een huishond is met een extra taak. Hij werkt in principe alleen maar buiten en binnen is hij gewoon een simpele huishond die zich natuurlijk wel netjes moet gedragen. Dus wij vinden het wel heel belangrijk*

dat de honden vanuit een woonkamersfeer worden opgeleid. Dus de externe trainers hebben de honden ook thuis'.

(N): 'Zijn deze mensen bij jullie in dienst?'

(A): 'Nee die zijn niet bij ons in dienst dit zijn gewoon zelfstandige ondernemers die van ons de honden aangeleverd krijgen. Vanuit daar worden ze dan opgeleid en als ze bijna klaar zijn worden ze door ons bekeken en getest en dan gaan ze richting de cliënt. Vanaf 1 januari krijgen we iemand in dienst die hier op school de honden ook gaat trainen. Dus dan hebben we zowel interne als externe trainers.

(N): 'Nou ik denk dat ik zo wel een heel duidelijk beeld heb gekregen van jullie organisatie. Super bedankt dat u mij zo uitgebreid heeft verteld over jullie nieuwe plannen. Heel veel succes voor de komende tijd en u ziet het interview zo spoedig mogelijk tegemoet!'

(A): 'Graag gedaan en ik zie het wel tegemoet!'

Bijlage 9: Transcript interview Dagmar Könning

Geïnterviewde: Dagmar Könning (D)

Interviewer: Nikki Mons (N)

Datum: 9-12-2019

Locatie: Telefonisch

(D): *'Hi met Dagmar!'*

(N): 'Hoi Dagmar met Nikki, fijn dat je me terugbelt. Heeft u de tijd om wat vragen te beantwoorden?'

(D): *'Ja tuurlijk.'*

(N): 'Oh top! Wat zijn uw dagelijkse werkzaamheden voor de Gaus Geleide- en Hulphondenschool?'

(D): *'Nou ik begeleid de gastgezinnen en bij ons heet dat de pupcoaches. Dus ik ben eigenlijk de coördinator van de pupcoaches. Ik probeer alles zo goed mogelijk te regelen en ben het eerste aanspreekpunt voor de puppycoaches en regel alles omtrent de honden in opleiding.'*

(N): 'En hoeveel honden hebben jullie in opleiding?'

(D): *'Nu ongeveer rond de 30.'*

(N): 'En u begeleid ze allemaal?'

(D): *'Ja.'*

(N): 'En wat voor werkzaamheden heeft u op een dag? Heeft u vooral telefonisch contact of gaat u vaak langs?'

(D): *'Voornamelijk telefonisch contact, er is op dinsdag en woensdag altijd puppy les. Dan ben ik er vaak ook om alles door te nemen. Wij werken ook met veel puppycoaches op afstand. Wij zitten zelf in Lelystad en in Rutten, maar we hebben ook puppycoaches in Eindhoven wonen bijvoorbeeld, die kunnen ook puppycoach bij ons worden maar die trainen bij een externe hondenschool. En dat is dan voornamelijk telefonisch.'*

(N): 'Wat voor traject doorlopen de honden het eerste jaar?'

(D): *'De honden worden met 7 weken getest door middel van de Campbell test. Daarna kiezen wij de hondjes uit, wij hebben geen eigen fokprogramma, maar wij werken samen met fokkers. Met de fokkers hebben wij een afspraak en wij kiezen dan met 7 weken 1 of 2 puppy's uit en die gaan dan meteen door naar de puppycoach. De puppycoach zorgt tot ongeveer 1 jaar voor ze, die traint 1x per week bij de hondenschool met de hond, krijgen van ons opdrachten en vullen socialisatie verslagen in. Deze verslagen vullen ze eerst wekelijks in en daarna maandelijks zodat wij alles goed kunnen bijhouden. En dan na een jaar worden ze medisch gekeurd op heupen, ellebogen en ogen. Daarna worden ze op een jaar of bij een externe trainer geplaatst of bij onze trainers in Lelystad.'*

(N): 'En die hondenscholen, zijn dat scholen van jullie of willekeurige hondenscholen?'

(D): *'De externe hondenscholen zijn gewone hondenscholen die op dezelfde manier als wij trainen. Dit is door middel van positief, wij belonen veel. Of het is een Martin Gaus hondenschool, maar die zit niet overal, dus dan gaan we kijken of ze op dezelfde manier als ons trainen. Daarnaast hanteren wij nog wat andere regeltjes zoals dat de honden het dekje omhebben, en niet mogen spelen met honden als ze aan de lijn zitten en/of het dekje om hebben. Dus we hebben wat verschillende huisregels, maar over het algemeen zijn het gewone hondenscholen en ze krijgen van ons dat wat extra opdrachten mee die ze kunnen doen die voor een hond in opleiding belangrijk zijn'.*

(N): 'Oké, en jullie hebben dus jaarlijks ongeveer 30 honden die de opleiding volgen?'

(D): *'Ja klopt, omme nabij'.*

(N): 'En wat is dan de verhouding hulp/blindengeleidehond? Is dat 15/15?'

(D): *'Dat is verschillend. Zodra de honden bij de trainers worden geplaatst gaan we kijken of de honden meer geschikt zijn voor hulp of geleiden. Daarna gaan we kijken bij wat voor cliënt ze zouden passen. Over het algemeen worden er meer geleidenhonden dan hulphonden opgeleid'.*

(N): 'En wat is jullie afkeurpercentage?'

(D): *'Ik weet niet precies het percentage, het is niet heel hoog. Als ze worden afgekeurd is het vaak of medisch, dit zijn er ongeveer 2 per jaar, de ene keer wat meer dan de andere keer. Dit is dan alleen van de puppy's'.*

(N): 'Dus er worden niet veel honden op gedrag afgekeurd?'

(D): *'Ja af en toe. We hebben soms honden die jagen heel erg veel, op katten bijvoorbeeld dat gedrag. Maar we hebben vaker om medische redenen, dus HD bijvoorbeeld. Hierbij komt kijken dat de hond niet verzekerd wordt door de verzekering'.*

(N): 'Hoe ervaart u het werken met gastgezinnen?'

(D): *'Ja het is heel leuk, mensen stoppen heel veel tijd erin, ze zijn ook fanatiek en willen de honden voor een goed doel opleiden. Het zijn hele lieve mensen die er veel voor over hebben'.*

(N): 'U begeleid het trainen niet zelf, dit doen de hondenscholen dus?'

(D): *'Nee wij hebben zelf ook les, op dinsdag in Lelystad en woensdag in Rutten. De puppycoaches die daar in de buurt wonen die komen daar 1x per week op les. De mensen die extern trainen komen 1x in de 2 maanden op terugkom bezoek om te kijken hoe ver ze dan zijn. Dan krijgen ze tips en huiswerk mee om thuis te oefenen. Dan hebben we ook dat ze maandelijks, eerst wekelijks een verslag inleveren en aan de hand hiervan kijken we waar nog bijgestuurd kan worden. De mensen kunnen sowieso altijd bellen als ze ergens mee zitten of vragen hebben, dan plannen we zo snel mogelijk een afspraak in om langs te komen. Soms kan het probleem telefonisch opgelost worden'.*

(N): 'Wat zijn de negatieve kanten van het werken met gastgezinnen?'

(D): *'Ja je hebt natuurlijk altijd een tekort. Het begeleiden van de gezinnen kost natuurlijk ook veel tijd. Het is voor de mensen ook soms heel heftig om de hond af te staan na een jaar. Soms kiezen mensen ervoor om dan niet door te gaan om die redenen. Het is wel lastig als je met vrijwilligers werkt'.*

(N): 'En de controlemomenten voor jullie zijn die formulieren die eerst wekelijks en daarna maandelijks ingevuld worden?'

(D): *'Klopt en we bellen altijd eventjes hoe het gaat. Ze moeten ook altijd langskomen zodat wij kunnen zien hoe de trainingen gaan. Op die manier proberen we alles netjes in de gaten te houden en mensen mogen altijd bellen als er wat is of mailen'.*

(N): 'Wat zijn knelpunten in het proces wat u begeleidt? Waar lopen jullie tegenaan?'

(D): *'Ja het tekort aan gastgezinnen. En omdat het op vrijwillige basis is, is het ook niet voor iedereen weggelegd. En het kost natuurlijk gewoon heel veel tijd. Dus echt het tekort, daar hebben wij wel last van'.*

(N): 'Wat zijn mogelijke oplossingen hiervoor in uw ogen?'

(D): *'Ja ik denk dat meerdere organisaties hiertegen aan lopen, vooral omdat het op vrijwillige basis is. Misschien dat er ooit een vergoeding tegenover kan staan, dat dit het mogelijk maakt of je andere mensen kunt uitnodigen'.*

(N): 'En zou het een mogelijkheid zijn om de honden intern op te leiden? Om het gastgezin gedeelte over te nemen?'

(D): *'Dat zou kunnen, maar dan kun je niet de volledige aandacht geven aan 1 pup, dan wordt het te massaal. Dan zou je heel veel personeel nodig hebben om dat allemaal te gaan doen. Het is vooral belangrijk dat de honden goed gesocialiseerd zijn, de eerste weken en de rest van het jaar. Ze moeten op verschillende plekken komen en juist ook de huiselijke dingen meemaken zoals verjaardagen, het openbaar vervoer, dat kun je haast niet voor elkaar krijgen anders'.*

(N): 'Hoe gaat de selectie van de gastgezinnen bij jullie? Kan iedereen hiervoor in aanmerking komen?'

(D): *'Ja iedereen kan zich aanmelden, wij vragen dan altijd om een formulier in te vullen; een inschrijfformulier. Als het op papier goed lijkt dan plannen we een gesprek in en nemen we alles door. Daarna gaan we kijken of het van beide kanten mogelijk is om gastgezin te worden. Dan gaan we kijken op wat voor termijn er een puppy zou kunnen komen. Vooraf hebben we ook een theorieles, dus dan nemen we alles door wat erbij komt kijken. Met het gesprek bespreken we waar er mogelijk tegenaan gelopen kan worden en wat het precies inhoudt. Zo kiezen we de juiste mensen'.*

(N): 'Waarop zouden mensen afgewezen kunnen worden dat zij geen gastgezin kunnen zijn?'

(D): *'Niet genoeg tijd, ze hebben zelf honden die niet goed gesocialiseerd zijn, werk of dat de hond lang alleen is. Ook kan het zijn dat mensen kinderen hebben die erg jong zijn en niet consequent kunnen zijn, dit soort dingen'.*

(N): 'Jullie kopen de pups allemaal in? Zouden jullie een eigen fokprogramma willen?'

(D): *'Ja klopt. We zouden dat in de toekomst wel willen. We zijn nu bezig met een nieuwe locatie. Dat er geen kennelomgeving meer is maar meer een huiskamersetting voor de honden. Dus eventueel zouden we dan ook met gastgezinnen kunnen gaan werken die voor ons een teefje in huis hebben, maar dat zijn nog toekomstplannen'.*

(N): 'De honden komen nu met een jaar naar jullie opleidingscentrum toe?'

(D): *'Klopt in Rutten is onze nieuwe locatie daar zit momenteel alleen ons hoofdkantoor, maar ze zijn daar bezig met de bouw voor onze nieuwe locatie. Als de verbouwing klaar is is het de bedoeling dat de honden daarheen gaan maar nu komen ze nog naar Lelystad. In Lelystad hebben wij onze kennels en we werken ook met externe trainers die de honden vanuit huis trainen'.*

(N): 'Daar worden bijvoorbeeld honden geplaatst die niet in de kennel kunnen aarden?'

(D): *'Bijvoorbeeld. De honden komen eerst sowieso 2 weken bij ons in de kennel dan gaan we kijken waar ze goed in zijn. Stel wij denken dat hij goed een hulphond kan worden en we hebben een trainer beschikbaar in de kennel die dit ook kan dan blijft hij bijvoorbeeld in Lelystad. En als het een geleidehond is zouden we hem kunnen plaatsen bij een van de externe trainers'.*

(N): 'En de nieuwe locatie is meer huiskamersetting zei u?'

(D): *'Ja klopt dat zijn niet meer kennels, dit richten we echt in zoals een huiskamer zoals ze later ook geplaatst worden. Dan kunnen ze lekker loslopen en er zit ook echt een soort slaapkamer waar de honden 's nachts kunnen slapen'.*

(N): 'Hoeveel honden zitten daar bij elkaar hoe ziet dat eruit?'

(D): *'Het zijn verschillende kamers en er is plek voor ongeveer 20 honden in totaal. Er kunnen rond de 3 honden in 1 kamer'.*

(N): 'Hier komen de trainers dan in de ochtend en die trainen dan overdag met ze?'

(D): *'Klopt en de beheerder is er altijd dus er is altijd wel iemand aanwezig. De honden worden overdag getraind en ze worden ook vaak meegenomen naar de stad bijvoorbeeld'.*

(N): 'Wat zouden valkuilen kunnen zijn als je honden vanaf 8 weken in deze huiskamersetting zou laten opgroeien?'

(D): *'Ja dat ze dus de dagelijkse dingen niet meemaken zoals een verjaardag of zoiets. Ze missen dan echt een stuk socialisatie. En de 1 op 1 training, ze moeten natuurlijk ook leren om alleen te kunnen zijn'.*

(N): 'En wat zouden voordelen zijn?'

(D): 'Nou dan zou je super veel mensen in dienst moeten nemen. De puppycoaches hebben hier alle tijd voor, dus dat is voor nu het allerbeste. Als de honden ouder zijn kan dit prima, maar de eerste weken moeten ze natuurlijk ook nog leren om zindelijk te zijn en ze krijgen nog 4x per dag voer. Dus dat zou niet ideaal zijn zeg maar.'

(N): 'Oké! Nou we zijn redelijk snel door de vragen heen, ik heb in ieder geval overal antwoord op dus super bedankt daarvoor en ook voor uw tijd!'

(D): 'Helemaal goed ik hoop dat het je wat heeft kunnen helpen'.

Bijlage 10: Coderen interviews

Birgit van Rosmalen (Hulphond Nederland): BvR

Saskia Markx (Hulphond Nederland): SM

Stichting DCN Geleidehonden: DCN

Dagmar Könning (Gaus Geleide- & Hulphondenschool): DK

Duur gastgezin

<i>Initialen</i>	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
BvR	Op 8 weken gaan de honden naar een gastgezin. De honden zitten hier tot ze een maand of 16 zijn	8 weken tot 16 maanden	Duur gastgezin
SM	De honden wonen vanaf 8 weken tot ongeveer 14 maanden bij een gastgezin	8 weken tot 14 maanden	Duur gastgezin
DCN	De honden komen bij ons of bij het gastgezin op ongeveer 7 weken en ze gaan de opleiding in als ze 16 maanden zijn	7 weken tot 16 maanden	Duur gastgezin
DK	Met 7 weken kiezen wij de hondjes uit en worden ze bij de puppycoach geplaatst ze zitten hier tot een jaar.	7 weken tot 1 jaar	Duur gastgezin

Vaardigheden eerste jaar

<i>Initialen</i>	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
BvR	Het enige wat de honden moeten leren is een aantal basisvaardigheden. Ze moeten zich op verschillende locaties netjes kunnen gedragen en zich beheersen bij prikkels waar ze niet naar toe mogen.	Basisvaardigheden Beheersen bij prikkels	Basisvaardigheden
SM	De honden moeten leren om zich netjes te gedragen	Netjes gedragen	Gedrag hond
DCN	De honden hoeven het eerste jaar nog niet zoveel, wij verwachten dat ze stabiel & sociaal zijn en aan een slappe lijn kunnen lopen.	Stabiel Sociaal Slappe lijn	Vaardigheden
DK	Het is vooral belangrijk dat de honden goed gesocialiseerd zijn. Ze moeten op verschillende plekken komen en huiselijke dingen meemaken.	Socialiseren Huiselijke dingen meemaken	Socialisatie

Medische check

<i>Initialen</i>	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
BvR	Op een jaar worden de honden gekeurd op ellebogen, heupen en ogen	Keuring ellebogen, ogen, heupen	Medische check
SM	-	-	-
DCN	De honden krijgen als ze een jaar zijn de medische check	Op 1 jaar medische check	Medische check
DK	Na een jaar worden ze medisch gekeurd op heupen, ellebogen en ogen	Medisch gekeurd	Medische check

Te kort gastgezin

<i>Initialen</i>	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
BvR	Als we achterlopen met inkoop en dit in moeten halen hebben we vaak niet voldoende gastgezinnen. We hebben een steady groepje maar het blijft dat we te weinig gastgezinnen hebben.	Achterlopen inkoop en weinig gastgezinnen	Te kort gastgezinnen
SM	Het is soms lastig een ervaren gastgezin te vinden, daar zijn er niet zoveel van. We hebben te weinig gastgezinnen waardoor er geen keuze is bij het plaatsen van een pup of bij herplaatsen.	Weinig gezinnen met ervaring Geen keus bij herplaatsen	Weinig (ervaren) gastgezinnen
DCN	-	-	-
DK	Je hebt natuurlijk altijd een tekort, daar hebben wij wel last van.	Last van te kort	Te kort gastgezinnen

Onervaren gastgezin

<i>Initialen</i>	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
BvR	Soms heb je voor lastige honden ervaren gastgezinnen nodig, daar hebben we er niet veel van. Fokgastgezinnen zijn vaak onervaren waardoor het begeleiden arbeidsintensief is.	Onervaren gastgezin Onervaren fokgastgezin Begeleiden intensief	Onervaren (fok) gastgezinnen
SM	Sommige gastgezinnen hebben nog nooit een hond gehad, waardoor het soms een lastige taak is. Sommige honden zouden van betere kwaliteit zijn als zij door een trainer opgevoed waren.	Gastgezin nooit hond gehad. Kwaliteit honden	Weinig ervaring gastgezin
DCN	Gastgezinnen zijn ontzettend lief maar ze zijn geen hondentrainers of hondensporters. 90% van de gastgezinnen snapt niet veel van honden trainen.	Gastgezin snapt niet veel van trainen	Gastgezin zijn geen trainers
DK	Het begeleiden van de gezinnen kost veel tijd	Begeleiden kost tijd	Arbeidsintensief

Controlemoment

<i>Initialen</i>	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
BvR	We hebben op 5, 7, 9, 13 en 15 maanden voortgangsrapportages. Daarnaast hebben we collectieve lessen en lessen op locatie	Voortgangsrapportages Collectieve lessen Lessen op locatie	Rapportage honden
SM	Controlemoment is voor mij het totaalplaatje wat ik heb van een hond, ik zie ze bijna iedere week. We hebben evaluatieformulieren, hierin staat wat de hond al kan en wat aandachtspunten zijn.	Contacturen met de hond Evaluatieformulieren	Totaalplaatje van een hond
DCN	Het eerste meetmoment is op de 7 maanden. Daarna hebben we de eindloop op 16 maanden, dan kijken we waar de hond staat en wat aandachtspunten zijn.	7 maanden controle Eindloop 16 maanden Aandachtspunten	Controlemoment honden

DK	De pupcoaches vullen socialisatieverslagen in, eerst wekelijks, daarna maandelijks. Ook komen ze af en toe langs, dan kunnen we zien hoe de training gaat.	Socialisatieverslagen. Langskomen	Verslagen bijhouden
-----------	--	--------------------------------------	---------------------

Pluspunten gastgezin

<i>Initialen</i>		Open coderen	Axiaal coderen
BvR	Je kunt 24/7 bij de honden zijn, hierdoor krijgt de hond veel meer 1 op 1 aandacht, dit kun je nooit vervangen met personeel. Ze maken in een gastgezin zoveel meer mee, dit kun je in de kennel nooit in scene zetten.	Tijd doorbrengen met hond Aandacht voor de hond Socialisatie	1 op 1 aandacht
SM	De honden groeien op in een huiselijke situatie en kunnen echt zichzelf zijn.	Woonomgeving honden Gedrag van de honden	Socialisatie hond
DK	Mensen stoppen heel veel tijd in de honden. De honden maken ook de dagelijkse dingen mee zoals een verjaardag of het openbaar vervoer.	Tijd doorbrengen met de hond Socialisatie hond	Aandacht voor de hond Socialisatie hond

Verbeterpunten

<i>Initialen</i>	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
BvR	Het zou fijn zijn als de honden bij hele ervaren mensen zitten die zelf een nestje kunnen doen	Ervaring mensen in nestjes begeleiden	Meer ervaren mensen
	Het mooiste zou zijn als de puppy's in de ochtend worden gebracht en in de avond en het weekend bij een gastgezin zijn	Betere begeleiding door ervaren mensen	Begeleiding intern van de pups
SM	Het zou fijn zijn als je honden kunt kiezen op karakter en dat soort dingen, daar zijn we nu ook mee bezig	Selectie van de honden op karakter	Betere selectie
	Ik zou het fijn vinden als er een kleinere groep honden per gastgezinbegeleider is.	Meer 1 op 1 aandacht in begeleiden	Kleinere groep begeleiden
	Ik denk dat wij meer gastgezinnen moeten aantrekken en een groep creëren waar je op terug kunt vallen	Meer gastgezinnen aantrekken Groep om op terug te vallen	Meer (ervaren) gastgezinnen
DCN	Wij zijn ons systeem aan het omgooien, wij zijn niet meer afhankelijk van gastgezinnen, maar leiden de honden zelf op.	Honden zelf opleiden Onafhankelijk zijn	Onafhankelijk zijn van andere
	Sinds wij de honden zelf opleiden ligt het niveau van de honden beduidend hoger t.o.v. de gastgezinnen	Niveau van de honden	Verbeterpunt
DK	Gastgezinnen zijn op vrijwillige basis, misschien als er ooit een vergoeding tegenover kan staan dat dit meer gastgezinnen mogelijk maakt of je kunt andere mensen uitnodigen	Gastgezin vrijwillig Andere mensen uitnodigen	Vergoeding voor gastgezinnen

Intern nestjes

<i>Initialen</i>	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
BvR	Het zou waardevol zijn om de eerste 12 weken door professionele mensen te laten doen in plaats van gastgezinnen	Begeleiding pups eerste 12 weken	Intern nestjes begeleiden
	Intern nestjes begeleiden is ontzettend arbeidsintensief	Intern nestjes arbeidsintensief	Nadeel intern nestjes
	Stel we doen de eerste 12 weken, dan zitten de pups na het spenen nog 4 weken in een kennel, dat vind ik geen fijne start voor een puppy	Pup 4 weken in kennel Geen fijne start	Start van de pup
SM	Als je pups in een huiselijke setting kan laten opgroeien is dit intern misschien mogelijk	Huiselijke setting pups	Opgroeiomgeving puppy's
	Je wilt niet de moederhond verplaatsen voor het werpen en zeker niet naar een kennel	Verplaatsen moederhond	Welzijn moederhond
	Met het oog op het welzijn van de moederhond kiezen wij ervoor om dit bij een gastgezin thuis te doen	Moederhond in huiselijke omgeving	Welzijn moederhond

Inkoop pups

<i>Initialen</i>	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
BvR	Of wij kopen de pups in of wij hebben ze vanuit eigen fok. We hebben momenteel 19 eigen fokteven.	Eigen fok en inkopen pups	Aanschaf honden
DCN	Wij hebben eigen fok en we kopen honden in	Eigen fok en inkopen pups	Aanschaf honden
DK	Wij kopen alle pups in, we hebben (nog) geen eigen fok, we zouden dit in de toekomst wel willen.	Inkopen pups Toekomstplannen	Aanschaf honden

Nadeel intern opleiden

<i>Initialen</i>	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
BvR	Ik zou er niet achterstaan met betrekking tot het welzijn van onze honden als wij honden hier in Herpen zouden opleiden	Welzijn honden intern opleiden	Welzijn honden
	Ik vind het heel naar als je de honden vanaf 0 tot 22 maanden hier zou opleiden, dan gaan ze na die tijd pas de echte wereld in	Na 22 maanden de echte wereld in	Socialisatie honden
SM	De pups van 8 weken moeten er ook in de nacht uit	Puppy's veel aandacht nodig	Zindelijkheid
	Dit is een intensief proces, omdat je er veel personeel op moet zetten	Veel personeel bij intern opleiden	Intensief proces
	Honden moeten ook leren om alleen te zijn	Alleen zijn hond	Socialisatie honden
	Je weet niet hoe ze reageren als er bijvoorbeeld visite langskomt of de postbode, omdat het toch in scene is gezet	Reactie van de honden	Socialisatie honden

DCN	De honden leven net als bij een gastgezin, behalve 's nachts dan leven ze in een woongroep.	Woonomgeving honden	Nadeel intern opleiden
DK	De honden maken de dagelijkse dingen niet mee zoals verjaardagen. Ze missen dan een stuk socialisatie. Ze moeten ook leren alleen te zijn.	Dagelijkse activiteiten Leren alleen te zijn	Socialisatie honden
	De honden moeten ook nog leren om zindelijk te zijn en ze krijgen in het begin 4x per dag voer	Zindelijkheid honden 4x voeren per dag	Arbeids-intensief

Mogelijkheden intern opleiden

Initialen	Tekstfragment	Open coderen	Axiaal coderen
SM	We zouden dan een huiskamersetting moeten creëren die zoveel mogelijk lijkt op hun latere woonomgeving	Huiskamersetting creëren	Woonomgeving honden
	Je vermijd hiermee gastgezinnen die met de beste bedoelingen dingen niet zo handig aanpakken	Gastgezin pakt het niet handig aan	Vermijden gastgezinnen
	Ik denk dat je hierdoor een beter beeld van de honden krijgt, je leert ze beter kennen	Beter beeld van de honden	Trainer kent hond beter
	Je krijgt hierbij een betere begeleiding van de honden die op het randje balanceren. Misschien kun je deze er dan toch inhouden.	Begeleiding van de honden	Minimaliseren afkeur
DCN	Wij zijn niet meer afhankelijk van de gastgezinnen.	Onafhankelijk van gastgezinnen	Honden intern opleiden
	Het niveau van de honden ligt beduidend hoger sinds wij ze intern opleiden	Niveau van de honden	Verbeteren kwaliteit
	Bij een gastgezin zitten de honden 24/7 waardoor je als gastgezin op gegeven moment niet meer scherp bent, nu zien de pupcoaches de honden 1 a 2 keer per week en dan blijf je scherp	Scherp blijven	Verbeteren kwaliteit
	Ik denk dat de honden hier meer mensen zien dan in een gemiddeld gastgezin	Honden zien meer mensen	Socialisatie
	Door een vast trainingsprogramma worden de honden beter opgeleid	Trainingsprogramma	Beter opgeleide honden
	We kunnen het aantal prikkels hier goed doseren	Prikkels doseren	Socialisatie
	De honden liggen niet in een bench maar bij elkaar in een woonkamer. Hierdoor voeden de honden elkaar ook op	Honden voeden elkaar op	Socialisatie

Bijlage 11: Overzicht aanbieders hulphonden

	Type Hulphond							Aangesloten bij	Werkt met gastgezinnen
	Buddy/PTSS	ADL	Autisme	Zicht	Gehoer	Diabetes	Epilepsie	Assistance dog International	
Stichting Hulphond Nederland	X	X					X	X	X
KNGF	X	X	X	X				X	X
Hulphondenschool de Click	X	X						X	
Gaus Geleiden Hulphondenschool	X	X						X	X
Stichting Hero	X	X		X		X			X
Stichting personal service dog		X						X	X
DCN Geleidenhonden				X					X
Geleidenhondenschool Herman Jansen			X	X					X
Ans Labee geleidenhond				X					
Stichting signaalhond					X			X	
Bultermekke assistance dogs	X	X	X		X		X	X	
Hulphonden voor autisme			X						

Bijlage 12: Checklist schriftelijk rapporteren



Checklist Schriftelijk Rapporteren 2018

Naam:

Klas:

*De beoordelingscriteria die met een * zijn aangegeven, zijn 'killing points'. Wanneer de beoordelaar daarvan meer dan vijf heeft aangekruist, dien je het rapport/verslag op alle onvoldoende onderdelen te verbeteren. In het afstudeerwerkstuk zijn geen 'killing points' toegestaan.*

1. Het taalgebruik

- ☐ Bevat niet meer dan drie grammaticale, spel- en typefouten per duizend woorden; het rapport/verslag is dan afgekeurd*
- ☐ Heeft een actieve schrijfstijl*
- ☐ Is zakelijk, formeel en objectief*
- ☐ Is coherent (verwijs- en bindingswoorden)*
- ☐ Heeft een adequate interpunctie*
- ☐ Bevat niet de persoonlijke voornaamwoorden 'ik/mij/me, jij/je/jou, jullie, u, wij/we/ons'*
- ☐ Is doelgroepgericht*
- ☐ Heeft een uniforme stijl*

2. De ordening

- ☐ Het verslag/rapport heeft een logisch opbouw
- ☐ Elk hoofdstuk heeft een logische alineastructuur
- ☐ Elk hoofdstuk kent een introductie (m.u.v. H.1)

3. Het rapport/verslag

- ☐ Is vrij van plagiaat*
- ☐ De pagina's zijn genummerd*
- ☐ Heeft een uniforme opmaak

4. De omslag

- ☐ Bevat de titel
- ☐ Vermeldt de auteur(s)

5. De titelpagina/het titelblad

- ☐ Heeft een specifieke titel*
- ☐ Vermeldt de auteur(s)*
- ☐ Vermeldt de plaats en de datum*
- ☐ Vermeldt de opdrachtgever(s)*

6. Het voorwoord:

- ☐ Bevat de persoonlijke aanleiding tot het schrijven van het rapport/verslag
- ☐ Bevat persoonlijke bedankjes (persoonlijke voornaamwoorden toegestaan)

7. De inhoudsopgave:

- ☐ Vermeldt alle genummerde onderdelen van het rapport/verslag*
- ☐ Vermeldt de samenvatting en de bijlage(n)
- ☐ Is overzichtelijk/gestructureerd
- ☐ Heeft een correcte paginaverwijzing

8. De samenvatting:

- ☐ Is een verkorte versie van het gehele rapport/verslag
- ☐ Bevat de conclusies
- ☐ Bevat suggesties voor verder onderzoek

- ☐ Bevat geen persoonlijke mening
- ☐ Staat direct na de inhoudsopgave

9. De inleiding

- ☐ Is hoofdstuk 1*
- ☐ Beschrijft het kader/de context en de aanleiding*
- ☐ Geeft inhoudelijke relevante achtergrondinformatie*
- ☐ Bevat de probleemstelling/de onderzoeksvraag*
- ☐ Vermeldt het doel*
- ☐ Bevat een leeswijzer voor het rapport/verslag*

10. Materiaal en methode

- ☐ Beschrijft de gevolgde onderzoeksmethode
- ☐ Motiveert de keuze voor de gevolgde onderzoeksmethode
- ☐ Past bij de probleemstelling/de onderzoeksvraag*
- ☐ Beschrijft de variabelen/eenheden
- ☐ Beschrijft de methode van data-analyse

11. De (opmaak van de) kern

- ☐ De hoofdstukken en de (sub)paragrafen met maximaal drie niveaus zijn genummerd*
- ☐ De hoofdstukken en (sub)paragrafen hebben een passende titel
- ☐ Een hoofdstuk beslaat minste één pagina
- ☐ Een nieuw hoofdstuk begint op een nieuwe pagina
- ☐ De zinnen lopen door (geen 'enter' binnen een alinea gebruiken)
- ☐ De figuren zijn (door)genummerd en hebben een passende titel (onder de figuur)*
- ☐ De tabellen zijn (door)genummerd en hebben een passende titel (boven de tabel)*
- ☐ Tabellen en figuren zijn zelfstandig te begrijpen
- ☐ In de tekst zijn er verwijzingen naar figuren en/of tabellen*

- ☐ De tekst bevat verwijzingen naar de desbetreffende bijlage(n)
- ☐ De tekst is ook zonder verwijzingen te begrijpen

12. De discussie

- ☐ Vermeldt de interpretatie(s) van de resultaten
- ☐ Bevat een vergelijking met relevante literatuur
- ☐ Geeft de valide argumentatie weer
- ☐ Evalueert de gevolgde onderzoeksmethode
- ☐ Bevat een kritische reflectie op de eigen bevindingen

13. De conclusies en aanbevelingen

- ☐ Bevatten antwoord(en) op de onderzoeksvraag
- ☐ Zijn gebaseerd op relevante feiten
- ☐ Bevatten geen nieuwe informatie*

14. De bronvermelding

- ☐ Verwijzingen in de tekst zijn conform de APA-normen*
- ☐ De bronnenlijst is conform de APA-normen*

15. De bijlagen

- ☐ Zijn genummerd
- ☐ Zijn voorzien van een passende titel
- ☐ Bevatten geen eigen analyse
- ☐ Zijn overzichtelijk weergegeven