Convenant

Samenwerking bij het aanvraagtraject blindengeleidehonden.

Advies, training en levering blindengeleidehond



Verklaring

Hierbij verklaren de partijen die deelnemen aan dit convenant

- Dat hun dienstverlening erop gericht is de mobiliteit van mensen met een visuele beperking op een zo adequaat en professioneel mogelijke manier te waarborgen en/of te vergroten.
- Dat zij zich daarbij zullen inzetten voor een optimale samenwerking in het belang van de cliënt.
- Dat zij de werkwijzen en afspraken in dit convenant zullen respecteren.

De Oogvereniging ziet het tot stand komen van het convenant als een belangrijke stap in het stroomlijnen van de dienstverlening met betrekking tot aanvraag en levering van geleidehonden.

Betrokken Partijen:

Hondenscholen:
Gaus Assistentiehonden
KNGF Geleidehonden
Stichting DCN geleidehonden
Stichting Fivel Hond en Assistentie

Revalidatie Instellingen:
Bartiméus
Koninklijke Visio
Kenniscentrum - Koninklijke Kentalis (Unit Doofblind)

Gebruikers:
Oogvereniging – themagroep geleidehondengebruikers.

Handtekeningen:

Bartiméus *Klantgroep manager (Volwassenen en senioren)* Jaap-Pieter Elenbaas	**Kentalis Zorg** *Regiomanager extramurale zorg* Esther van Sprundel	**Koninklijke Visio** *Directeur Revalidatie en Advies* Ellen Sarr-Jansman
Gaus Assistentiehonden *Directeur* Serge Gaus	**Stichting Fivel Hond en Assistentie** *Directeur* Linda Meijer	**KNGF Geleidehonden** *Directeur* Monique Dolfing-Vogelenzang
Stichting DCN Geleidehond *Directeur* Pieter-Jan Blok	**Oogvereniging** *Directeur* Carin Hoorn	

Termen en begrippen, taalgebruik

Term / terminologie	Omschrijving
School / hondenschool	Blindengeleidehondenschool
Hond / geleidehond	Blindengeleidehond
Instelling	Regionale (revalidatie)instelling
Cliënt	Cliënt en (eind)gebruiker
Hij/zij	De cliënt wordt voor het leesgemak vrouwelijk aangeduid, maar kan uiteraard ook anders zijn
Medische indicatie	Een verklaring t.b.v. de zorgverzekeraar, waarin de revalidatie instelling stelt een geleidehond voor deze cliënt het meest adequate hulpmiddel te achten. Noot: Uit de medische verklaring blijkt waarom een geleidehond het meest adequate hulpmiddel is voor deze cliënt in haar situatie.
Praktische indicatie	Een verklaring t.b.v. de zorgverzekeraar, waarin de school stelt dat men verwacht een hond te kunnen matchen met deze cliënt en die gezamenlijk te kunnen opleiden tot een goed functionerend team.
Voorzorgbezoek	Bezoek van de school bij de cliënt thuis, liefst samen met de O&M trainer. Noot: Tijdens het voorzorgbezoek gaat de school na of de cliënt in aanmerking komt voor een geleidehond.
Eerste hond	Geleidehond voor een cliënt die niet eerder met een geleidehond heeft gewerkt.
Vervangende hond	Geleidehond voor een cliënt die al eerder met een geleidehond werkte.
O&M	Oriëntatie en Mobiliteit
O&M trainer / trainer	Medewerker van de revalidatie instelling die oriëntatie en mobiliteitstraining geeft.
Instructeur	Medewerker van de school die instructie geeft in het werken met een geleidehond.
Intake geleidehondenschool	Een eerste telefonische kennismaking van de geleidehondenschool met de cliënt. Hierin wordt o.a. getoetst of de cliënt in eerste instantie in aanmerking komt voor het vervolgtraject/voorzorgbezoek.

Inhoud

1 Inleiding 6
1.1 **Doel van het convenant** 6
1.2 **Belangrijke uitgangspunten** 6
1.3 **Opbouw van dit document** 7
2 Aanvraag en levering van de eerste hond 8
2.1 **Aanmelding en intake** 8
2.1.1 Aanmelding en intake bij de instelling 8
2.1.2 Onderzoek oriëntatie en mobiliteit 8
2.1.3 Aanmelding en intake bij de school ... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
2.2 **Het voorzorgbezoek** 9
2.2.1 Verloop van het bezoek 9
2.2.2 Terugkoppeling aan cliënt, afspraken vervolg 9
2.2.3 Belang aanwezigheid o&m trainer bij het voorzorgbezoek 10
2.3 **Training, instructie en levering** (zie bijlage 2) 11
2.3.1 O&M training door de instelling 11
2.3.2 Instructie door de school, levering van de geleidehond 11
2.4 **Aanvragen vergoeding bij de Zorgverzekeraar** 11
2.4.1 Benodigde verklaringen, toewijzingscriteria 11
2.4.2 Toewijzingscriteria zorgverzekeraar 12
2.4.3 Afhandelen van de aanvraag 12
2.5 **Wie doet wat?** 13
3 Uitgelichte onderwerpen 14
3.1 **Afwijkende aanvraag trajecten** 14
3.1.1 Vervangende hond (bij dezelfde school) 14
3.1.2 Aanvraag tijdens Intensive Revalidatie traject (Visio het Loo Erf) 14
3.1.3 Meervoudige beperkingen 14
3.2 Aanleren nieuwe routes 14
3.3 **Lopen met de Dogsim, commando's** 15
3.4 **Bijscholing Dogsim en geleidehond voor mobiliteitstrainers** 15
3.5 **Uitwisseling van persoonsgegevens van de cliënt (AVG)** 15
3.5.1 Uitwisseling ten behoeve van de reguliere dienstverlening 15
3.5.2 Navraag gegevens bij verandering van school ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3.6 **Klachten** 16
4 Werking, evaluatie en onderhoud van het convenant 17
5 Overzicht afspraken in het convenant 18
Bijlage 1: Geleidehondenscholen 20
Bijlage 2: Stappenplan vaardighedentraining & aanleren route 21
Bijlage 3 Basis commando's voor training 23
Bijlage 4: Navraagformulier Cliëntgegevens bij Overstap School 26

1 Inleiding

De dienstverlening voor het verkrijgen van een geleidehond bestaat uit twee trajecten, een voor de regionale revalidatie instelling en een voor de geleidehondenschool. Die trajecten grijpen in elkaar en worden voor een deel gezamenlijk uitgevoerd. Voor een optimaal resultaat stemt men af en wisselt informatie uit.
Dit document beschrijft om welke diensten het gaat, hoe de diensten in elkaar grijpen en welke afspraken er over de samenwerking zijn gemaakt.

1.1 Doel van het convenant

Advisering, aanvraag en levering van blindengeleidehonden is in Nederland een samenspel waarbij revalidatie instellingen en geleidehondenscholen zijn betrokken. Het doel van dit convenant is om de verantwoordelijkheden en taakverdeling bij het traject van aanvraag, training en levering helder en eenduidig te maken voor alle betrokken partijen. De Oogvereniging is betrokken als platform en stem van de gebruikers.

Gezamenlijk doel:
De mobiliteit van mensen met een visuele beperking op een zo adequaat en professioneel mogelijke manier waarborgen en vergroten.

Aandachtspunten voor het convenant:
- Uniformiteit en duidelijkheid bij het traject van aanvraag voor alle partijen.
- Helderheid scheppen over de verwachtingen omtrent voorbereiding en training voor het werken met een geleidehond.
- Dezelfde taal spreken richting cliënten.
- Contact en communicatie tussen alle betrokken partijen verbeteren.

Betrokken Partijen:
Zie de lijst op pagina 2.

1.2 Belangrijke uitgangspunten

Helderheid:
De voorwaarden om in aanmerking te komen voor een blindengeleidehond moeten helder en eenduidig zijn voor cliënten, betrokkenen en derden.

Eigen kleur:
De afspraken in het convenant bieden een kader voor de onderlinge samenwerking. Daarbinnen behoudt elke partij zijn eigen kleur betreffende visie, cliënt contact, de manier van training e.d. Hierdoor kan de werkwijze per organisatie wat verschillen.

Werkverdeling:
Instellingen en scholen hebben elk een eigen rol in het (leren) omgaan met een geleidehond. De instellingen richten zich primair op de attitude en vaardigheden van de cliënt, los van de hond. Vooral het omgaan met de eigen beperking en de O&M vaardigheden zijn van belang. Daartoe behoort met name ook het aanleren van routes.
De school richt zich op de relatie tussen baas en hond. Kan de cliënt werken met de hond, heeft zij controle over het gedrag, kan ze hem verzorgen, zijn de thuis- en werkomgeving geschikt.

Samenwerking, onderhoud convenant:

Samenwerking tussen instellingen, scholen en cliënten komt de dienstverlening en het resultaat ten goede. Daarom is afgesproken dat de betrokken partijen op regelmatige basis (1 á 2x per jaar) bij elkaar komen om praktijkkennis en informatie uit te wisselen en relevante ontwikkelingen in het werkveld te bespreken.
Bij deze gelegenheid kan ook het functioneren van het convenant worden geëvalueerd.
Partijen die deelnemen aan het convenant, waaronder ook de Oogvereniging namens de gebruikers, worden uitgenodigd voor het bijwonen van deze bijeenkomsten.

Kwaliteit:

De geleidehondenschool is geaccrediteerd lid van de International Guide Dog Federation (IGDF) óf heeft de status applicant voor de maximale duur van 5 jaar waarna de geleidehondenschool geaccrediteerd lid wordt van de IGDF.

1.3 **Opbouw van dit document**

Na deze inleiding, waarin doel en uitgangspunten voor de samenwerking zijn opgenomen, volgen twee hoofdstukken en een overzicht van afspraken.
Het eerste hoofdstuk beschrijft in korte stappen wat de dienstverlening inhoudt en welke partij 'in the lead' is voor welke stap. Daarbij wordt het traject van aanvraag tot levering op de voet gevolgd, zodat men een overzicht krijgt van het geheel.
Het tweede hoofdstuk behandelt in tamelijk willekeurige volgorde een aantal onderwerpen die voor een goed begrip van de afspraken een nadere toelichting behoeven.

Een convenant is een serie afspraken over samenwerking waaraan partijen zich onderling wensen te verbinden. De samenwerkingsafspraken die dit convenant behelst zijn verwerkt in de werkbeschrijvingen in de eerste twee hoofdstukken. Ze worden daar in hun context beschreven. Het is echter wenselijk dat ze ook expliciet worden benoemd. Daarom is na het tweede hoofdstuk een overzicht van gemaakte afspraken opgenomen.

Het document sluit af met een aantal bijlagen waarin enkele details verder zijn uitgewerkt.

2 Aanvraag en levering van de eerste hond

De dienstverlening voor het verkrijgen van een geleidehond bestaat uit twee trajecten, een voor de regionale instelling en een voor de hondenschool. Die trajecten grijpen in elkaar en worden voor een deel gezamenlijk uitgevoerd. Voor een optimaal resultaat stemt men af en wisselt informatie uit over de cliënt en de dienstverlening. De schriftelijke uitwisseling vindt plaats in een toegankelijke vorm (digitaal). De school en client kunnen onderling een andere leesvorm afspreken.

In dit hoofdstuk wordt het traject beschreven van aanvraag tot en met levering van de eerste hond.

2.1 **Aanmelding en intake**

2.1.1 Aanmelding en intake bij de instelling

Het traject bij de instelling begint met een revalidatievraag van de cliënt. Na aanmelden en opvragen van de medische gegevens van de cliënt, als de instelling deze nog niet heeft, vindt er een algemene intake plaats. Hier inventariseert men de terreinen waarop de revalidatievraag betrekking heeft. Er volgt een algemeen visueel onderzoek en nader onderzoek op de betreffende leefgebieden. Is er een mobiliteitsvraag, dan zal een o&m trainer onderzoek doen naar de meest passende oplossing. Soms vraagt de cliënt al direct naar een geleidehond, soms komt de vraag pas later in het revalidatietraject als optie naar voren.

2.1.2 Onderzoek oriëntatie en mobiliteit

Het mobiliteitsonderzoek en de o&m training met betrekking tot het werken met een geleidehond worden uitgevoerd door een trainer die in het bezit is van het diploma O&M Instructeur niveau C en de bijscholing 'Dogsim & geleidehond' heeft gevolgd (zie par. 3.4).
Tijdens het mobiliteitsonderzoek gaat de o&m trainer nader in op de hulpvraag van de cliënt. Ze verkent wensen en mogelijkheden en stelt voorlopige doelen voor de o&m training vast, zoals aan te leren vaardigheden en de omgeving waarin de cliënt wil lopen. Wat is er nodig aan training en/of hulpmiddelen zodat de cliënt zo zelfstandig mogelijk haar weg kan vinden. Blijkt dat een geleidehond daarvoor het meest passende hulpmiddel zou kunnen zijn, dan wordt het trainen van de vaardigheden, voor het lopen met de geleidehond, als trainingsdoel opgenomen. De oriëntatievaardigheden, de leerbaarheid, psychische belastbaarheid en de mogelijkheden van de cliënt om te werken en te wonen met een hond worden in kaart gebracht. Desgewenst wordt hiervoor extra onderzoek gedaan.
De behandeldoelen worden vertaald naar een behandelplan.

De cliënt krijgt informatie over bestaande scholen en wordt geadviseerd een school te kiezen en daar een aanvraag in te dienen als dat nog niet is gebeurd. Bij de voorlichting over de school blijft de instelling objectief. Uitspraken over kwaliteit of voorkeur worden vermeden.

Acht de o&m trainer na het onderzoek een geleidehond geen passende oplossing voor het mobiliteitsprobleem, dan valt de afhandeling van haar hulpvraag buiten het hier beschreven traject voor de aanvraag van een geleidehond. De o&m instructeur zal in dit geval dus geen medische indicatie af geven voor de blindengeleidehond (zie par. 2.2.2).

2.1.3 Aanmelding en intake bij de school

1. Betreft de aanmelding een aanvraag van een vervangende hond voor een bestaande cliënt, dan wordt getracht het verkorte traject te volgen (zie par. 3.1.1).
In alle overige gevallen checkt men eerst of er al een aanvraag bij een instelling loopt. Zo niet, dan verzoekt men de cliënt zich bij een instelling aan te melden.
2. Wanneer de aanmelding bij de instelling heeft plaatsgevonden neemt de school contact op met de cliënt. Tijdens de intake bespreekt de school de aanvraag met de cliënt om een idee te krijgen wat er van de hond wordt verwacht. Dit wordt vastgelegd in een voorlopig profiel van de baas en de hond. Daarin staan gegevens als leeftijd van de cliënt, ervaring met honden, werkaanbod, leef-, woon- en werkomstandigheden, en gewenste kwaliteiten van de hond.
3. Blijkt tijdens deze intake dat de cliënt al eerder een geleidehond heeft gehad van een andere school, dan wordt eerst de procedure van artikel, 'Navraag gegevens bij verandering van school', doorlopen (zie par.3.5.2.).
4. Om het voorlopige profiel verder aan te scherpen, maakt men met de cliënt een afspraak voor een voorzorgbezoek bij de cliënt thuis. De o&m trainer wordt uitgenodigd bij dit bezoek aanwezig te zijn.

2.2 **Het voorzorgbezoek**

2.2.1 Verloop van het bezoek

Het voorzorgbezoek is een bezoek van de instructeur van de school bij de cliënt thuis. Het is een belangrijk moment voor het voorbereiden van de training, het vinden van een geschikte hond en het vorm geven van de instructie. Bij voorkeur is de o&m trainer daarbij aanwezig.

Men bespreekt de motivatie voor een hond en het te verwachten werkaanbod. Men bekijkt de toekomstige omgeving van de hond en observeert het functioneren van de cliënt in haar eigen omgeving.
In het praktijkdeel wordt met de cliënt een bekende route gelopen. Daarbij kan men een hond of een taststok gebruiken. Lopen met de Dogsim (zie par. 2.3) biedt echter de beste observatiemogelijkheden, zeker als de cliënt in de o&m training al enige ervaring met de Dogsim heeft opgedaan. Tijdens de proefwandeling zal de school in de eerste plaats aandacht besteden aan fysieke kenmerken van de cliënt, zoals postuur, houding, looptempo etc. Ook de oriëntatievaardigheden worden geobserveerd. Voor de instelling noteert de instructeur alle o&m vaardigheden die volgens haar nog extra training behoeven voor de instructie van de school kan beginnen. Deze worden opgenomen in het behandelplan.
Het aangescherpte profiel wordt vertaald in eisen aan de hond en in een plan voor de instructie.

2.2.2 Terugkoppeling aan cliënt, afspraken vervolg

Na afronding van het voorzorgbezoek zullen de bevindingen uit het voorzorgbezoek samen met de uitkomsten van eventuele andere onderzoeken en de resultaten uit de o&m training tot nu toe, op een rijtje worden gezet en worden besproken met de cliënt. Dit gesprek moet duidelijkheid geven over de perspectieven van de aanvraag, de cliënt moet weten waar ze aan toe is.

a. Instelling en school hebben vertrouwen in een goed verloop van training en instructie. Onvoorziene omstandigheden voorbehouden, zullen instelling en school de vereiste verklaringen voor de zorgverzekeraar afgeven. Eventueel stelt men het besluit enige tijd uit om het resultaat van de eerste trainingen af te wachten.
   De school geeft een indicatie voor de termijn waarop men verwacht een hond

beschikbaar te hebben. Accepteert de cliënt deze termijn dan wordt ze op de wachtlijst geplaatst en worden er concrete afspraken gemaakt voor het vervolg. Deze afspraken zijn bindend (bij eventuele ontbinding is een goede argumentatie vereist). NB: Als na het voorzorgbezoek de cliënt en betreffende school besluiten samen verder te gaan, kan de cliënt alleen bij deze school op de wachtlijst staan en niet bij een andere school.

b. De instelling verwacht onvoldoende resultaat van de o&m training. Het traject voor een hond wordt afgebroken. De instelling bespreekt met de cliënt hoe men verder gaat met haar hulpvraag.

c. De instelling heeft vertrouwen in een goed verloop van de o&m training, maar de school voorziet problemen met het leveren van een hond. Misschien heeft de school binnen afzienbare tijd geen geschikte hond beschikbaar of men twijfelt om welke reden dan ook aan succesvolle samenwerking met deze cliënt. De cliënt kan in dit geval overleggen met de school over de mogelijkheden en/of de overstap maken naar een andere school.

De uitkomst van het voorzorgbezoek en de gemaakte afspraken worden door de geleidehondenschool vastgelegd in een verslag waarvan alle partijen een afschrift ontvangen. Dit gebeurt zowel bij een positieve als bij een negatieve uitkomst. Indien mogelijk geeft de hondenschool informatie over de gemiddelde wachttijd.

2.2.3 Belang aanwezigheid o&m trainer bij het voorzorgbezoek

Pro's en contra's van gezamenlijk voorzorgbezoek.
Pluspunten:

- Twee zien meer dan één. O&M trainer en hondeninstructeur vullen elkaar aan en leren van elkaar.
- Vaak is de cliënt al langer bij de instelling bekend. Dat kan voor de school aanvullende gezichtspunten opleveren.
- De o&m trainer is vertrouwd met de cliënt en kan haar op haar gemak stellen.
- Eén bezoek met zo mogelijk direct een bespreking van de bevindingen is voor de cliënt minder belastend.

Minpunten:

- Alertheid is vereist bij school en instelling dat het gesprek professioneel verloopt en de cliënt in oogschouw blijft.
- Observatie door twee deskundigen kan bedreigend overkomen op de cliënt.
- De planning van het bezoek kan iets meer tijd vragen.

Mits men zich bewust is van de bezwaren en er rekening mee houdt, leidt gezamenlijk bezoek tot het beste resultaat.

2.3 **Training, instructie en levering** (zie bijlage 2)

2.3.1 O&M training door de instelling

Tijdens de o&m training oefent de cliënt onder leiding van een o&m trainer van de instelling zowel de vaardigheden als de routes zoals afgesproken in het behandelplan. Een belangrijk hulpmiddel daarbij is het lopen met de Dogsim (zie par. 3.3).
De cliënt leert zich te oriënteren op de routes die zij zal gebruiken en zij leert zich te laten leiden door de geleidehond. Het gaat dan om lichaamsbesef, waarneming, perceptie, analytisch- en probleemoplossend vermogen en communicatie. Deze vaardigheden zijn nodig om de geleidehond goed te kunnen aansturen en zich goed te oriënteren in de omgeving.
Aan het eind van de training moet de cliënt in staat zijn ook het verkeerd lopen van de hond op te merken.
Doen zich op de aan te leren routes situaties voor die mogelijk tot problemen leiden bij het lopen met een hond, dan kan de o&m trainer afstemmen met de school.

Zodra de o&m trainer er vertrouwen in heeft dat de training succesvol zal worden afgerond stelt zij de medische indicatie op en zendt die aan de school en de cliënt met het oog op het aanvragen van de vergoeding (zie par. 2.4.3).
Als de o&m training is afgerond krijgt de school bericht dat de instructie met de hond kan beginnen zodra deze beschikbaar is.
Omgekeerd ontvangt de instelling tijdig bericht van de school dat de start van de instructie aanstaande is. Ligt er een te lange periode tussen afronden van de o&m training en de start van de instructie met de hond, dan plant de instelling nog een opfris training in.

2.3.2 Instructie door de school, levering van de geleidehond

Is er na de matchingsprocedure van de geleidehondenschool een geschikte hond beschikbaar voor de cliënt en is de o&m training afgerond, dan wordt de laatste stap genomen, aflevering van de hond en instructie van baas en hond.
Na een geslaagde kennismaking tussen de hond en de cliënt wordt de hond doorgaans onmiddellijk voorafgaand aan de instructie bij de cliënt thuis afgeleverd. De instructie is een intensieve trainingsperiode van de school, waarin de cliënt leert met de hond om te gaan en hem te verzorgen en de routes in eigen omgeving met de hond te lopen. Soms maakt de school voor een deel van de instructie gebruik van een eigen trainingslocatie.
Tijdig vóór de instructie ontvangt de cliënt de bruikleenovereenkomst.
Tot de instructie behoort ook een leertraject over gedrag, welzijn en verzorging van de hond. De school zorgt vóór de instructie voor toegankelijk cursusmateriaal dat ook als naslag kan worden gebruikt. De evaluatielijst wordt (gezamenlijk) ingevuld aan het einde van de instructie en de nazorgbezoeken. Op verzoek ontvangt de cliënt hier digitaal een rapport van.

2.4 **Aanvragen vergoeding bij de Zorgverzekeraar**

2.4.1 Benodigde verklaringen, toewijzingscriteria

In Nederland zijn de kosten voor een geleidehond grotendeels gedekt in het basispakket van de Zorgverzekeringswet.

- De school ontvangt een eenmalige vergoeding voor het opleiden van de hond, de instructie aan baas en hond en het bieden van regelmatige nazorg.
- De cliënt ontvangt een jaarlijkse vergoeding voor het voeden en verzorgen van de hond.

De zorgverzekeraar baseert zijn toewijzingsbeslissing op twee verklaringen:

- Een medische indicatie, waarin de instelling verklaart een geleidehond voor deze cliënt het meest adequate hulpmiddel te achten;
- Een praktische indicatie, waarin de school verklaart dat men verwacht een hond te kunnen matchen met deze cliënt en die gezamenlijk te kunnen opleiden tot een goed functionerend team.

2.4.2 Toewijzingscriteria zorgverzekeraar

Medische indicatie:
- Een geleidehond dient de mobiliteit, veiligheid en zelfstandigheid van een cliënt te vergroten.
- Een cliënt moet zich kunnen oriënteren, met name op de routes die zij zelfstandig met de geleidehond wil lopen.
- De cliënt heeft een dusdanig lage gezichtsscherpte en/of klein gezichtsveld dat obstakels en oriëntatiepunten niet of zeer moeizaam worden waargenomen.
- Restvisus vormt geen belemmering voor de aansturing van de geleidehond. D.w.z. de cliënt kan met de geleidehond meelopen en geeft alleen verbale sturing, geen fysieke sturing.
- Er dient voldoende werkaanbod te zijn waardoor de geleidehond ook dagelijks aan het werk is.

Aanvullend/afwijkend:
- Er is sprake van een progressieve aandoening waardoor de verwachting is dat het gezichtsvermogen af neemt.
- Er is sprake van bijkomende problematiek waardoor een geleidehond een passend hulpmiddel is voor de o&m vraag.

Praktische indicatie:
- Er dient voldoende werkaanbod te zijn waardoor de geleidehond ook dagelijks aan het werk is.
- De cliënt moet zich kunnen oriënteren, met name op de routes die zij zelfstandig met de geleidehond wil lopen.
- De cliënt is bereid en capabel om te voorzien in de behoeften van de hond.
- Het welzijn van de hond en de veiligheid van de combinatie hond/cliënt zijn gewaarborgd.
- De hond is ook welkom in de directe omgeving van de cliënt (gezin, school, werk).

2.4.3 Afhandelen van de aanvraag

Het aanvragen van een vergoeding voor de hond bij de zorgverzekeraar is een taak voor de school.
De school wacht met het opstellen van de praktische indicatie totdat van de instelling de medische indicatie is ontvangen. Men weet dan dat de cliënt voldoet aan de medische toewijzingscriteria en dat ze over de vereiste o&m vaardigheden beschikt. De cliënt ontvangt een afschrift van de praktische indicatie.
Vervolgens bundelt de school de medische en de praktische indicatie en vraagt met toestemming van de cliënt de vergoeding aan bij de zorgverzekeraar. Desgewenst kan een eigen motivatie van de cliënt worden toegevoegd.
School en cliënt houden contact over de beslissing van de zorgverzekeraar. Wijst deze onverhoopt af, dan zullen school, cliënt en instelling zich gezamenlijk inspannen om alsnog toewijzing te verkrijgen.

2.5 **Wie doet wat?**

De stelregel is dat routes bekend moeten zijn bij de cliënt voordat de geleidehond geleverd wordt. De hondenschool kan zich dan vooral richten op de combinatie (hond - cliënt)

- Oriëntatievaardigheden: → instelling.
- Nieuwe routes voor de levering van de geleidehond → instelling.
- Nieuwe routes indien cliënt al een geleidehond heeft → instelling (met eventueel invliegen van de hondenschool).
- Op bekende routes trainen met de geleidehond (vaardigheden cliënt - hond) → hondenschool.
- Aanpassen van de route indien nodig → hondenschool of instelling.

3 Uitgelichte onderwerpen

3.1 **Afwijkende aanvraag trajecten**

In dit hoofdstuk komen enkele trajecten aan de orde die afwijken van het in hoofdstuk 1 beschreven proces.

3.1.1 Vervangende hond (bij dezelfde school)

Een veel voorkomende afwijking van het standaard proces betreft het aanvragen van een vervangende hond bij dezelfde school. Dit doet zich voor als de hond wegens ouderdom of ziekte niet meer functioneert. De hond wordt dan ontheven van zijn taak. In veel gevallen zal de cliënt echter nog steeds behoefte hebben aan een geleidehond. Het is ook mogelijk dat de cliënt vanwege persoonlijke omstandigheden (ziekte, verblijf in het buitenland) gedurende een langere periode niet meer met de hond kan werken en/of hem niet meer kan verzorgen. De school kan dan besluiten de hond terug te nemen.

Vraagt de cliënt bij dezelfde school opnieuw een hond aan, dan zijn veel zorgverzekeraars - op aangeven van de school - bereid om de vergoeding toe te wijzen op basis van de bestaande medische indicatie. Zij overwegen dat de oude hond tot voor kort in nazorg was bij de school en dat de omstandigheden van de cliënt bij de school bekend zijn. Vermijden van onnodige indicatiestelling bespaart tijd en geld.
Niettemin zal een nieuwe medische indicatie worden aangevraagd indien:

- De school daar aanleiding toe ziet, b.v. bij het laatste nazorgbezoek constateert dat het reactievermogen, gehoor, visus of oriëntatie is veranderd.
- Er substantiële veranderingen zijn in medische of psychische situatie van cliënt, dan wel in de leef-, woon-, of werksituatie.
- De cliënt zelf vragen heeft / problemen ervaart
- Er na de laatste hond meer dan 2 jaar zijn verstreken voordat de cliënt zich aanmeldt voor de vervangende hond.

Het initiatief voor het verkorte traject ligt bij de school in overleg met de cliënt.

3.1.2 Aanvraag tijdens Intensive Revalidatie traject (Visio het Loo Erf)

Als een cliënt bij Visio Het Loo Erf revalideert en een geleidehond komt als optie in beeld, plant de o&m trainer van het Loo Erf trainingen in met de Dogsim. Zij zorgt ook voor voorlichting over scholen en stimuleert een cliënt om een school te kiezen. Daarna neemt een o&m trainer van de regionale instelling waar de cliënt onder valt het stokje over. Dit houdt in dat zij degene is die het voorzorgbezoek bijwoont, vervolgafspraken maakt met school en cliënt, de medische indicatie schrijft en de training verder afrondt.

3.1.3 Meervoudige beperkingen

Mensen met meervoudige beperkingen, bijv. doofblinden, visueel verstandelijk beperkten, volgen in principe het gebruikelijke traject voor aanvraag en levering. Er is echter indien nodig wel extra (voor)overleg en afstemming om waar nodig maatwerk te kunnen bieden.

3.2 Aanleren nieuwe routes

Aanleren van nieuwe routes valt onder de o&m training van de instellingen.
De O&M trainers worden niet geacht met de geleidehond te trainen. Dit brengt het risico mee van aanleren van inconsistent gedrag.

De hond is bij voorkeur niet aanwezig bij de training. Dit zou verstorend werken. Alleen indien de cliënt de hond echt nodig heeft om op de trainingslocatie te komen is de hond aanwezig maar loopt dan mee aan de riem.

De cliënt leert de route dus zonder hond maar met de stok, de Dogsim of een ander hulpmiddel. Ter afsluiting mag de cliënt verzoeken de route een keer zelfstandig te lopen met haar hond. De O&M trainer houdt van afstand toezicht en kan ingrijpen als er iets niet goed gaat of als de cliënt er niet uitkomt.
Doen zich situaties voor waarbij het lopen met de hond een probleem kan opleveren dan kan de hulp van de school worden ingeroepen.
Ook wanneer de cliënt zich na het aanleren van de route nog onzeker voelt over het lopen van de route met haar hond kan de hulp van de school worden ingeroepen.

3.3 **Lopen met de Dogsim, commando's**

Een belangrijk hulpmiddel voor het observeren en trainen van de cliënt is de Dogsim. De Dogsim is een hulpmiddel met beugel waarmee het lopen met een hond gesimuleerd kan worden. De trainer loopt achter de cliënt en stuurt de Dogsim. Zo kan ze observeren en vaardigheden aanleren. De cliënt leert op deze manier de hond te volgen en zich te oriënteren zonder stok.

Tussen scholen en instellingen is een kleine set hondencommando's afgesproken om met de Dogsim te oefenen (zie bijlage 3). Tijdens de training kan de cliënt deze commando's gebruiken om via de trainer de Dogsim aan te sturen.
De cliënt oefent zo haar oriëntatie, het kiezen van richting en het ontwijken van obstakels.

Het gaat er bij de Dogsim training niet om dat hondengedrag precies wordt gesimuleerd. Doel is te zien hoe de cliënt op de bewegingen van de Dogsim reageert en of ze zich daarbij op de route kan blijven oriënteren.

3.4 **Bijscholing Dogsim en geleidehond voor mobiliteitstrainers**

Om te mogen adviseren en oordelen over de geschiktheid van een geleidehond als hulpmiddel voor cliënten en om verantwoord te kunnen werken met de Dogsim dient de O&M trainer in het bezit te zijn van het diploma O&M Instructeur niveau C en de bijscholing 'Dogsim & geleidehond' te hebben gevolgd. In de bijscholing laten ervaren docenten en hondeninstructeurs zien hoe met de Dogsim wordt getraind om de benodigde vaardigheden voor het lopen met de geleidehond aan te leren. Er is aandacht voor de do's en don'ts bij het trainen. Er is uitleg over de verdeling van verantwoordelijkheden van de school en de instelling en het traject van aanvraag wordt toegelicht. Voor een overzicht van vaardigheden zie bijlage 2.

3.5 **Uitwisseling van persoonsgegevens van de cliënt (AVG)**

3.5.1 Uitwisseling ten behoeve van de reguliere dienstverlening

Elke instelling en elke school heeft zijn privacybeleid vastgelegd in een openbare privacyverklaring. Daarin is te lezen hoe men in het algemeen om gaat met persoonsgegevens van de cliënt.
De dienstverlening met betrekking tot geleidehonden is een samenspel tussen instelling en scholen, waarbij per cliënt één instelling en één school is betrokken.
Voor een optimaal resultaat moeten school en instelling hun diensten op elkaar afstemmen. Uitwisseling van persoonsgegevens is daarvoor vereist. Via het aanmeldingsformulier van de instelling zowel als van de school verleent de cliënt de betrokken dienstverleners daar schriftelijk toestemming voor.

3.5.2. Navraag gegevens bij verandering van school

1. Wanneer een cliënt die al een geleidehond heeft gehad zich voor een volgende hond aanmeldt bij een andere school, zal de nieuwe school informatie opvragen bij de oude school.
2. Tijdens de intake wordt de cliënt geïnformeerd over de mogelijke uitwisseling van persoonsgegevens met een eerdere geleidehondenschool, zoals bedoeld in dit artikel en bijlage.
3. Tijdens deze intake kan de cliënt aangeven dat hij of zij niet wil dat er gegevens worden uitgewisseld. In dat geval vindt geen uitwisseling van gegevens plaats tussen de betrokken scholen. Deze keuze wordt zwaarwegend meegenomen bij de beoordeling van de nieuwe aanvraag.

3.5.3 Procedure in geval van navraag van gegevens bij verandering van Geleidehondenschool op grond van hetgeen benoemd in bijlage 4.

1. De school geeft, op de voor de school gebruikelijke manier, bij de client aan dat er informatie opgevraagd gaat worden bij de vorige hondenschool. Hierbij wordt alleen het navraagformulier zoals opgenomen in Bijlage 5 gebruikt.
2. De client wordt gevraagd ook het navraagformulier zoals opgenomen in Bijlage 5 in te vullen of op andere schriftelijke wijze zijn of haar ervaringen met de vorige school kenbaar te maken.
3. Na ontvangst van het navraagformulier van de oude school en de input van de client wordt het ontvangen navraagformulier door de nieuwe school gedeeld met de client.

3.5.4 Beoordeling informatie en besluit voortzetting aanvraagprocedure

1. Na ontvangst van de informatie van de vorige school en van de client beoordeelt de nieuwe geleidehondenschool deze informatie. Vervolgens neemt de school naar eigen inzicht, waarbij de informatie van de client wordt meegewogen, een (goed onderbouwd) besluit over het al dan niet voortzetten van de aanvraagprocedure.
2. Dit besluit met onderbouwing wordt gedeeld met de client.

3.6 **Klachten**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid door de cliënt over een bepaald aspect van de dienstverlening van de instelling of de school (tezamen aangeduid als dienstverlener). Een klacht kan betrekking hebben op een verplichting van de dienstverlener die naar de mening van de cliënt onvoldoende is nagekomen, maar ook op de bejegening van de cliënt tijdens de dienstverlening.
Elke dienstverlener behoort een klachtenregeling te hebben, die aangeeft

- hoe en waar een klacht kan worden ingediend;
- op welke termijn een afhandeling van de klacht is te verwachten en wat er gebeurt als daarvoor onverhoopt meer tijd nodig is;
- hoe de cliënt bij de afhandeling zal worden betrokken;
- of er vormen van arbitrage zijn voorzien als cliënt en dienstverlener samen niet tot een oplossing komen.

4 Werking, evaluatie en onderhoud van het convenant

In dit convenant is het samenspel beschreven tussen de instelling, de school en de cliënt met betrekking tot (leren) werken en omgaan met een geleidehond.
Indien een van deze partijen meent dat dit samenspel in een bepaald geval niet volgens de afspraken uit het convenant verloopt dan kunnen de andere partij(en) daarop worden aangesproken. In eerste instantie is een verzoek tot overleg daarvoor de meest geëigende route. Eventueel kan een klacht worden ingediend.
Sowieso is het verstandig om na afronding van de opleiding en tijdens de nazorg momenten van evaluatie in te bouwen. Het convenant biedt daarvoor houvast.

Naast de werking in individuele gevallen beoogt het convenant ook een collectieve werking naar alle deelnemers. Meer uniformiteit bij het afhandelen van aanvragen, betere afstemming van de te nemen stappen in het traject, eenheid van terminologie.

Het is belangrijk dat de werking van het convenant, zowel in individuele situaties als collectief, periodiek wordt geëvalueerd en dat, waar nodig, wordt bijgesteld. De kennisdeling, die in de inleiding al als belangrijk uitgangspunt werd genoemd, biedt daarvoor uitstekende gelegenheid.

5 Overzicht afspraken in het convenant

In het onderstaande overzicht zijn de afspraken uit het convenant opgenomen met verwijzing naar de paragraaf waarin ze aan de orde komen. Afspraken met een sterretje zijn verplicht, overige afspraken zijn dringende aanbevelingen.

Overzicht afspraken

Nr.	Paragraaf	Afspraak
1*	1.2	Richtlijn voor de werkverdeling tussen instelling en school: Instellingen en scholen hebben elk een eigen rol in het (leren) omgaan met een geleidehond. De instellingen richten zich primair op de attitude en vaardigheden van de cliënt, los van de hond. Vooral het omgaan met de eigen beperking en de O&M vaardigheden zijn van belang. De school richt zich op de relatie tussen baas en hond. Kan de cliënt werken met de hond, heeft zij controle over het gedrag, kan ze hem verzorgen.
2*	1.2, 3.5.1	Gedurende het traject van aanvraag, training en nazorg stemmen instelling en school met elkaar af wanneer nuttig en nodig. Op het aanvraagformulier wordt toestemming gevraagd voor de benodigde uitwisseling van gegevens, waarbij school en instelling worden vermeld.
3*	2.2.1	Het traject voor het verkrijgen van, met name de eerste geleidehond begint bij de instelling. Meldt een cliënt zich eerst bij een school dan verwijst men de cliënt naar een instelling om daar het traject te starten.
4*	2.2.1, 3.1.1	Bij aanvraag van een vervangende hond beslist de school na overleg met de cliënt of voor het verkort traject zal worden gekozen.
Nr.	Paragraaf	Afspraak
5*	2.1.2	De O&M training voor het werken met een geleidehond wordt gegeven door een trainer die in het bezit is van het diploma O&M instructeur niveau C en de bijscholing 'Dogsim & geleidehond' heeft gevolgd. Zij schrijft ook de medische indicatie.
6*	2.1.2	De instellingen zullen in hun voorlichting over scholen geen uitspraken doen over voorkeur voor of kwaliteit van een school.
7	3.5.2	Krijgt een school een aanvraag van iemand die al eerder een geleidehond heeft gehad van een andere school dan kan via de procedure 'navraag gegevens bij verandering van school' informatie worden ingewonnen (zie par. 3.5.2)
8	2.2.1	De school neemt het initiatief voor het voorzorgbezoek en nodigt de O&M trainer uit om dit bij te wonen.
9*	2.2.2	Na het voorzorgbezoek bespreken de O&M Trainer en de instructeur van de school de bevindingen tot dan toe met de cliënt. Er worden vervolgafspraken gemaakt. a. Instelling, school en cliënt positief: bindende vervolgafspraken, cliënt op wachtlijst school. b. Instelling verwacht onvoldoende trainingsresultaat: aanvraag wordt afgewezen. c. Instelling positief, school wijst af: cliënt kan andere school zoeken.

		De gemaakte afspraken worden door de geleidehondenschool vastgelegd in een verslag waarvan alle partijen een afschrift ontvangen.
10	2.3.1, 3.3	Voor het oefenen met de Dogsim tijdens de training wordt uitsluitend gebruik gemaakt van de set basiscommando's.
11	2.3.1, 2.3.2	Gedurende de periode van training en instructie stemmen instelling en school hun diensten zodanig af dat de cliënt een optimaal resultaat bereikt.
12*	2.3.2	Tot de instructie van de school behoort ook een leertraject over gedrag, welzijn en verzorging van de hond.
13*	2.3.1, 2.4.3	De cliënt ontvangt afschriften van de medische en de praktische indicatie.
14*	2.4.3	De school verzorgt na overleg met de cliënt de aanvraag van de vergoeding voor de geleidehond. Een eigen motivatie van de cliënt kan hieraan worden toegevoegd. De school informeert de cliënt en de instelling onmiddellijk over de ontvangen reactie. Wijst een zorgverzekeraar ondanks positieve indicaties de aanvraag af, dan zullen instelling, school en cliënt gezamenlijk trachten alsnog een toewijzing te verkrijgen.
15*	3.6	Elke school (en elke instelling) heeft een procedure voor het afhandelen van klachten, die minimaal voldoet aan de eisen in het convenant (zie par. 3.6). De school publiceert deze procedure onder meer op het internet.
16*	4	Meent een instelling, school of cliënt dat hij/zij wordt benadeeld omdat de andere partijen in een individueel traject niet handelen zoals afgesproken in het convenant, dan kan deze partij de andere partijen daarop aanspreken.
17	4	Het convenant zal periodiek worden geëvalueerd en, waar nodig, worden bijgesteld. Coördinatie van dit overleg zal bij de 'Expertisegroep O&M' van Koninklijke Visio liggen.

Bijlage 1: Geleidehondenscholen

Gaus Assistentiehonden
Ruttenseweg 1
8313 RG Rutten
Tel.: (032) 0527 240231
E-mail: info@gaus.nl
Website: www.gaus.nl

KNGF Geleidehonden
Postbus 544 1180 AM Amstelveen
Amsteldijk Noord 42 1184 TD Amstelveen
Tel.: (020)496 93 33
Fax: (020)496 57 76
E-mail: info@geleidehond.nl
Website: www.geleidehond.nl

Stichting DCN Geleidehonden
Rozenpas 8
7035 AG Kilder
Tel.: 0314-647934, bgg: 0628728359
Email: info@guidedog.nl
Website: www.guidedog.nl

Stichting Fivel Hond en Assistentie
G Boelmanweg 45
9945 RG Wagenborgen
Tel: 06 2270 9568
E-mail: info@sfha.nl
Website: https://stichtingfivelhondenassistentie.nl

Bijlage 2: Stappenplan vaardighedentraining & aanleren route

Tijdens de O&M training dienen de oriëntatievaardigheden van de cliënt in kaart gebracht te worden. Deze hoeven nog niet perse beheerst te worden, maar er moet wel een inschatting gemaakt worden of deze trainbaar zijn, of dat er voldoende compensatie strategieën zijn. Aan de hand hiervan wordt gekeken of een cliënt eventueel in aanmerking komt voor een hond. Mochten oriëntatievaardigheden onvoldoende (trainbaar) blijken, kan de geleidehond als geschikt mobiliteitshulpmiddel problemen gaan opleveren. Bv iemand die niet in de gaten heeft dat er een bocht omgegaan is kan makkelijker verdwalen.
Als de vaardigheden trainbaar blijken, kunnen deze met de Dogsim getraind worden. Ten tijde van het voorzorgbezoek van de geleidehondenschool hoeven nog niet alle vaardigheden getraind te zijn! Vaardigheden op oriëntatie, oversteektechniek en zelfstandigheid op straat zijn wel van belang.

Vaardigheden voor het trainen
Gewenning
- Comfortabel lopen
- Bewegingen volgen (zonder dat de afstand tot de Dogsim vergroot)
- Lichaamshouding (rechtop, hand naast lichaam, schouders ontspannen)
- Tempo wisselingen, (kijken naar lichaam)
- Stop-go
- Bochten
- Laten leiden / restvisus durven loslaten
- Voorkeurstempo samen bepalen

Waarneming
- Client registreert omgevingskenmerken (visueel, auditief, tactiel, olfactorisch, vestibulair…) en rapporteert deze aan de instructeur
- Merken als je een bocht maakt.
- Zijstraten kunnen waarnemen
- Ondergrondstructuren (tast met de voeten)
- Hoogteverschillen (hellingen en stoepranden (evenwicht)
- Fysieke routegeleiding en akoestische signalering (tast met de voeten en brongeluid)
- Doorgangen en overkappingen (echo’s)
- Geuren (olfactorisch)
- Overige (permanente) geluiden (brongeluid)
- Overige (niet-permanente) informatie als wind en zon, schaduw, geluiden en geuren

Perceptie en oriëntatie
Samen met de trainer, betekenis geven aan de waarneming. Door de perceptie te vergroten, wordt de oriëntatie verbeterd
- Verkeerstromen van auto's/fietsers en voetgangers (brongeluid)
- Aan – of afwezigheid van gebouwen (echo's)
- Richting houden
- Oriëntatie punten waarnemen
- Interpreteren van waarneming

Oversteken (volgens ABB)
- Zoeken en bepalen van een goede oversteek plaats
- Analyseren van de verkeerssituatie
- Beoordelen van de oversteek
- Beslissen van het oversteekmoment
- Oversteektechniek

Communicatie
- Client stuurt de instructeur in de gewenste richting met opgedane omgevingsinformatie
- Simpele commando's kunnen gebruikt worden (links, rechts, vooraan, sta, zoek)

NB het aanleren van commando's is primair voor de hondenschool, als instructeur is het van belang met de cliënt te kunnen communiceren waar zij is (oriëntatie) en waar zij heen moet (navigatie) en er komen (mobiliteit).

Route training
- Route samen 'bekijken' wat bruikbare informatie is en doornemen
- Zijn er alternatieven (naast wat de cliënt al deed)
- Vaste ankerpunten waarnemen
- Aaneenschakelen van oriëntatiepunten
- Route steeds terug kunnen lopen (niet te ver in het begin)
- Ankerpunten uitbreiden (als een netwerk)
- Bepalen of het een veilige route voor de hond is. (eventueel in overleg met hondenschool)

Probleem oplossen
- Vertrouwen in foutlopen, omgevingskennis, ("hoe weet ik dat ik goed zit", "hoe herken ik dat ik fout zit")
- Route weer oppakken na foutlopen. Met stemaansturing herstellen van fouten
- Hulp vragen of afslaan

NB Belangrijke oriëntatiepunten (landmarks) kunnen door de hond worden gezocht. Een vast aantal zoekopdrachten kent de hond en kunnen direct worden gebruikt (zebra, deur, trap hoog, trap laag, paal, balie …) gebruik deze niet te veel i.v.m. het vertragen loopsnelheid. Bij het zoeken van deze zoekopdrachten is het van belang dat de cliënt kan nagaan of de hond daadwerkelijk de juiste plek gevonden heeft.

Technische vaardigheden
- station
- in- en uitstap openbaar vervoer
- winkelcentrum

Thijs Kreukels (Koninklijk Visio), Eva van Meeteren (KNGF Geleidehonden) samengesteld uit een artikel van Roland van Grinsven.

Bijlage 3: Basis commando’s voor training

Vooraan	- gaan lopen
Sta	- stilstaan
Links	- links (op keuze moment)
Rechts	- rechts (op een keuze moment)
Over	- oversteken
Keert	- omdraaien
Zoek…	- een zoekopdracht voor bv zebra of paal (gebruik deze zo min mogelijk!)

Bijlage 4: Uitwisseling van persoonsgegevens van de cliënt horende bij art. 3.5.2 en 3.5.3, conform Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 1. Uitwisseling van persoonsgegevens inzake verbreking en afwijzing
De deelnemende scholen streven verenigbare doelen na met betrekking tot het welzijn, de veiligheid en de gezondheid van de geleidehonden. Daarom kan informatie over het afwijzen van een aanvraag voor een nieuwe hond of het verbreken van een combinatie tussen een cliënt en een hond worden gedeeld met een andere school waar de cliënt een aanvraag doet voor een volgende hond. Zo kan de andere school deze informatie meenemen in haar oordeel en eventueel aanbod. Daarmee wordt bijgedragen aan het voorkomen van het ontstaan van nieuwe combinaties die niet passend zijn en het welzijn van de honden kunnen schaden.

Artikel 2. Gezamenlijke verantwoordelijkheid en doel
De geleidehondenscholen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals bedoeld in dit artikel 3.5.2 en 3.5.3, in de zin van artikel 26 AVG.
Persoonsgegevens worden uitgewisseld over:
a. het (vroegtijdig) beëindigen van een combinatie tussen cliënt en geleidehond, of
b. het afwijzen van een aanvraag voor een nieuwe geleidehond.
Dit gebeurt om het welzijn, de veiligheid en de gezondheid van geleidehonden te beschermen.
Het doel van deze uitwisseling past bij het oorspronkelijke doel van de verwerking van deze gegevens.

Artikel 3. Grondslag van de verwerking
De ontvangende geleidehondenschool verwerkt de opgenomen persoonsgegevens van het navraagformulier (Bijlage 5) op grond van het gerechtvaardigd belang als bedoeld in artikel 6, eerste lid, onder f, van de AVG.

Artikel 4. Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA)
Voor deze verwerking is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) uitgevoerd als bedoeld in artikel 35 AVG. De uitkomsten van deze DPIA zijn meegenomen in de opzet en waarborgen van de in dit artikel geregelde gegevensuitwisseling.

Artikel 5. Wijze van gegevensuitwisseling en waarborgen
1. De gegevensuitwisseling vindt uitsluitend plaats via het standaardformulier zoals opgenomen in bijlage 5 van dit convenant.
2. Uitsluitend dit formulier wordt gebruikt voor deze gegevensuitwisseling.
3. De cliënt ontvangt bij uitwisseling van gegevens altijd een afschrift van het gedeelde formulier van de verstrekkende school.
4. De ontvangende school van het formulier is gehouden tot geheimhouding van de ontvangen informatie.
5. De ontvangende school bewaart het formulier niet langer dan 24 maanden na ontvangst tenzij de aanvraag leidt tot een clientrelatie bij de ontvangende school. In dat geval wordt deze informatie onderdeel van het cliëntdossier.

Artikel 6. Beveiligingsmaatregelen
De geleidehondenscholen zorgen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG.

Artikel 7. Rechten van betrokkenen
1. Betrokkenen kunnen hun rechten uitoefenen jegens zowel de geleidehondenschool die de gegevens verstrekt als jegens de school die de gegevens ontvangt.
2. Iedere school hanteert daarbij haar eigen procedure voor de afhandeling van dergelijke verzoeken.
3. Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpen de betrokken hondenscholen elkaar om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.

Artikel 8. Transparantie en informatievoorziening
Cliënten worden door de geleidehondenscholen geïnformeerd over deze mogelijkheid van gegevensuitwisseling, tijdens de intake, via dit convenant waar in de gezamenlijke brochure wordt verwezen en de afzonderlijke privacyverklaringen van de scholen.

Artikel 9. Beperkingen in gebruik
1. De gedeelde informatie mag niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan het in artikel 2 van deze bijlage genoemde.
2. De informatie is onderdeel van de beoordeling van een nieuwe aanvraag voor een geleidehond. De cliënt wordt daarnaast altijd gehoord.
3. De cliënt krijgt steeds de gelegenheid om het aanvraagproces te starten.

Artikel 10. Datalekken
1. De geleidehondenscholen melden elk datalek dat de gezamenlijke verwerking betreft onverwijld aan elkaar, inclusief aard, omvang, gevolgen en genomen maatregelen.
2. Externe meldingen aan toezichthouder(s) of betrokkenen geschieden alleen na onderlinge afstemming, tenzij onmiddellijke actie vereist is.

Bijlage 5: Navraagformulier Cliëntgegevens bij overstap school

Let op!
Dit formulier bevat persoonsgegevens van cliënten en is alleen bedoeld voor het beoordelen van een aanvraag voor een geleidehond. Vul open vragen zo beknopt mogelijk in (alleen wat echt nodig is) en deel geen andere informatie buiten dit formulier. Het formulier wordt naar waarheid ingevuld. De informatie mag niet voor andere doelen worden gebruikt en moet zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld.

Vragenformulier
Naam van de school: .....
Naam van behandelaar:.....
Naam client:.....
Geboortedatum client:.....

Betreffende cliënt heeft …. (stuks) geleidehond(en) van onze geleidehondenschool geleverd gekregen.

1. Heeft de laatste hond tot aan de pensioenleeftijd kunnen werken?
JA/NEE

Zo nee;
- Wat is de reden van vroegtijdige verbreking:

Medisch hond
(huis)gedrag hond
Fysieke welzijn hond
Psychische welzijn hond
onvoldoende werkaanbod
aansturing en of oriëntatie cliënt
Anders

- Is het initiatief tot vroegtijdig te verbreken (ook) op initiatief van de school?
JA/NEE

2. Kwam cliënt bij uw school opnieuw in aanmerking voor een vervangende geleidehond? JA/NEE

Zo nee;
- Wat is de reden van afwijzing:

Medisch hond
(huis)gedrag hond
Fysieke welzijn hond
Psychische welzijn hond
onvoldoende werkaanbod
aansturing en of oriëntatie cliënt
Anders

Naam behandelaar: Namens Geleidehondenschool:

Handtekening :