

Een hulphond te gast



Een hulphond te gast

Een onderzoek naar de toegankelijkheid van hulphonden in horecagelegenheden.

Afbeeldingen omslag

Afbeelding 1 (M. Stadman, oprichtster Stichting Kind en Hulphond, persoonlijke communicatie, 3 maart, 2016)

Afbeelding 2 (Stichting Kind en Hulphond, 2015a)

Afbeelding 3 (werkenbijhogescholen.nl, 2016)

In opdracht van Stichting Kind en Hulphond

Hogeschool Van Hall Larenstein

Maart, 2016

Miriam van Veldhuijsen 150111538201



Voorwoord

In het kader van mijn afstudeeronderzoek voor de opleiding Diermanagement heb ik deze scriptie geschreven. Het onderwerp van het onderzoek gaat over de toegankelijkheid van hulphonden in horecagelegenheden in de grote steden in Drenthe, Friesland en Groningen.

Hierbij wil ik Martine Stadman namens Stichting Kind en Hulphond bedanken, omdat zij mij de mogelijkheid heeft gegeven om dit onderzoek uit te voeren. Daarnaast wil ik mijn begeleiders Bernard Dijkstra en Susan Ophorst bedanken voor hun begeleiding en feedback die ik kreeg tijdens mijn afstudeeronderzoek. Als laatste wil ik de hulphondengebruiker die samen met mij op pad is gegaan bedanken.

Miriam van Veldhuijsen
Leeuwarden, maart 2016

Summary

The use of animals in human health activities is increased and the most common species that are used are dogs. An example of the animals that are used, are service dogs. These dogs do not only help their disabled owner with daily activities, but ensure that their owner becomes more autonomous, independent and more mobile. Creating the possibility for their owner to visit public facilities like restaurants and hospitality establishments. However, the owners of service dogs can be refused due to the absence of laws and regulations. The Dutch Commodities Act, nuisance and allergies are some examples for reasons of refusal. Refusal may lead to disabled people seeing themselves as being incomplete and becoming more restrained from society. Stichting Kind en Hulpfond wants to know if service dogs are allowed in the hospitality establishments and what the opinion is of the hospitality entrepreneurs. Also, the actual reason of refusal of the service dog will be examined. This in order to examine whether the hospitality entrepreneurs give a socially acceptable answer rather than an honest answer. This research aims to identify the accessibility of service dogs in the hospitality establishments in Drenthe, Friesland and Groningen, in which the actual reason of access or refusal of service dogs will be examined. Another aim of this research is to inform people about the access or refusal of service dogs.

To achieve this, firstly, the survey for the hospitality entrepreneurs was distributed among hospitality establishments in Assen, Drachten, Emmen, Groningen, Heereveen, Hoogeveen, Leeuwarden, Meppel and Sneek. Secondly, the survey for the owners of service dogs were sent in different manners to them, for example by mail. Thirdly, the observations were carried out in cities and hospitality establishments who also participated in the surveys. Finally, the desktop research was conducted to find more additional information on this subject.

Of the 346 surveys that were sent to hospitality entrepreneurs, only 45 were answered. The results were positive, since many hospitality entrepreneurs have no problem with receiving service dogs in their establishments. Only one entrepreneur does not allow service dogs due to his own allergies and asthma. Regarding the survey for the owners of service dogs there was not a single response, even after it was sent several times by different organizations. Of the planned 108 observations only eight were performed. The hospitality entrepreneurs that were visited did not have any problems in receiving service dogs. However, there was one hospitality entrepreneur who allowed a service dog after hesitation and only if the service dog was placed in a separate room. The desktop research showed that other service dogs are allowed in hospitality establishments. If a service dog is refused, which is not common, the hospitality entrepreneur often gives his or her apology.

The amount of the received data is less than expected, but the perception about the access of service dogs is positive. Due to insufficient data the results cannot be compared. The positive perception can be formed by commotion and attention caused by a refusal of a service dog or due to the upcoming changes in the hygiene code for the hospitality industry. The results of the survey for hospitality entrepreneurs could be biased; it is possible that participants of the study have a positive attitude towards service dogs and that other entrepreneurs who are less positive towards service dogs therefore might not have participated in this study. The low rate of response might be due to the fact that the subject is not a social problem. Another reason for the low rate of response might be the fact that people were already aware of the upcoming changes in the hygiene code for the hospitality industry.

These data indicate that most hospitality entrepreneurs allow service dogs, because they do not consider this a problem or they want their guests to enjoy their time. When a service dog was still refused, the hospitality entrepreneur apologized most of the time.

For future research it is recommended to conduct a similar kind of research which could focus on locations where it is common to have lots of children, such as toy stores. In addition, a qualitative research is recommended. Furthermore, a similar research is recommended to examine the accessibility of hospitality establishments for disabled people in a wheelchair.

Samenvatting

Dieren worden steeds vaker ingezet tijdens zorgactiviteiten met mensen en daarvan worden honden het meest gebruikt. Een voorbeeld hiervan zijn hulphonden. Deze honden helpen niet alleen met activiteiten in het dagelijks leven, maar zorgen er ook voor dat hun eigenaren zelfstandiger, onafhankelijker en mobieler worden. Hierdoor kunnen deze mensen met hun beperking toch openbare gelegenheden bezoeken zoals horecagelegenheden. Echter, deze hulphondengebruikers merken dat zij geweigerd worden door het ontbreken van wetten en regels. Redenen voor weigering die gegeven worden zijn onder andere de Warenwet, overlast en allergieën. Door deze weigering kunnen beperkten zich als onvolledig mens zien en zijn terughoudend tegenover de maatschappij. Stichting Kind en Hulphond wil graag weten of hulphonden worden toegestaan in horecagelegenheden en hoe de horecaondernemers hier tegenover staat. Daarnaast wordt de werkelijke reden van het toestaan of weigeren van een hulphond onderzocht, zodat kan worden gecontroleerd of de horecaondernemers een sociaal wenselijk antwoord in plaats van een eerlijk antwoord geven. Een andere reden voor het uitvoeren van dit onderzoek is om mensen te informeren over de toegang of weigering van hulphonden.

Dit onderzoek heeft als doel de toegankelijkheid van hulphonden in horecagelegenheden in Drenthe, Friesland en Groningen in kaart te brengen. Daarnaast wordt ook de daadwerkelijke reden van het toestaan of weigeren van hulphonden in kaart gebracht. Tijdens dit onderzoek wordt onderzocht welke redenen horecaondernemers geven tijdens het toestaan of weigeren van hulphonden.

Om dit te bereiken werd ten eerste gebruik gemaakt van een enquête voor horecaondernemers. Deze enquête werd verspreid onder horecagelegenheden in Assen, Drachten, Emmen, Groningen, Heereveen, Hoogeveen, Leeuwarden, Meppel en Sneek. Ten tweede werd gebruik gemaakt van een enquête voor hulphondengebruikers, deze enquête werd via verschillende wegen verstuurd naar hulphondengebruikers. Ten derde vonden er observaties plaats in de steden en horecagelegenheden van de enquête voor horecaondernemers. Ten slotte werd er een desktop research uitgevoerd om meer aanvullende informatie te vinden over dit onderwerp.

Van de 346 verstuurde enquêtes voor horecaondernemers zijn 45 ingevulde enquêtes teruggestuurd. De uitkomst is positief aangezien veel horecaondernemers het geen probleem vinden om hulphonden te ontvangen. Eén ondernemer staat de hulphonden niet toe vanwege de eigen allergieën en astma. Op de enquête voor hulphondengebruikers is geen respons gekomen, zelfs niet nadat deze meerdere keren en via verschillende organisaties werd verstuurd. Van de geplande 108 observaties zijn er acht uitgevoerd. De horecaondernemers die werden bezocht vonden het geen probleem om de hulphond toe te staan. Wel was er één horecaondernemer die na aarzeling de hulphond toestond, maar alleen als deze in een aparte ruimte ging zitten. Uit de desktop research blijkt dat ook andere hulphonden worden toegestaan in horecagelegenheden. Als een hulphond wordt geweigerd, dan zijn het meestal incidenten en wordt vaak een excuus gemaakt door de horecaondernemer.

Het totale aantal data dat binnen gekomen is, is lager dan verwacht, maar er wordt wel een positief beeld gegeven over het toestaan van hulphonden. Door te weinig data kunnen de onderlinge resultaten niet vergeleken worden. Het positieve beeld kan gevormd worden door de ophef en aandacht rondom het weigeren of door de aankomende veranderingen in de hygiënecode voor de horeca. Ook kunnen alleen de horecaondernemers die positief zijn over het toestaan van de hulphonden de enquête in hebben gevuld, degene die hier negatief over waren kunnen de enquête genegeerd hebben, waardoor het beeld positief is. De lage respons kan komen doordat het probleem niet groot genoeg werd gevonden of doordat men al op de hoogte was van de aankomende aanpassingen in de hygiënecode voor de horeca.

Deze gegevens geven aan dat de meeste horecaondernemers hulphonden toestaan, omdat ze dit geen probleem vinden of zij willen graag dat hun gasten kunnen genieten. Wordt een hulphond alsnog geweigerd, dan wordt vaak excuses gemaakt door de horecaondernemer.

Voor een eventueel vervolgonderzoek wordt aanbevolen om een zelfde soort onderzoek te doen, maar dan gericht op locaties waar kinderen vaak komen, zoals een speelgoedwinkel. Daarnaast kan

er ook een kwalitatief onderzoek worden uitgevoerd. Ook kan er een soortgelijk onderzoek worden uitgevoerd waarbij de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers wordt onderzocht.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	9
1. Materiaal en Methode	13
1.1. Enquête horecaondernemers	13
1.2. Enquête hulphondengebruikers	14
1.3. Observaties	15
1.4. Desktop research	15
2. Resultaten	17
2.1. Enquête horecaondernemers	17
2.1.1. Welke gelegenheden	17
2.1.2. Hoe vaak.....	18
2.1.3. Redenen	18
2.1.4. Reacties	19
2.1.5. Beleid	19
2.1.6. Overige	19
2.2. Enquête hulphondengebruiker	20
2.3. Observaties	20
2.4. Desktop research	22
2.4.1. Weigeringen.....	22
2.4.2. Gevolgen weigeringen	22
2.4.3 Wet en regelgeving	22
3. Discussie.....	25
3.1. Resultaten discussie.....	25
3.2. Methodische discussie	26
4. Conclusie	29
5. Aanbevelingen	31
5.1. Aanbevelingen Stichting Kind en Hulphond.....	31
5.2. Overige aanbevelingen	31
Literatuur	32
Bijlage	

Inleiding

Dieren worden steeds vaker ingezet tijdens zorgactiviteiten met mensen. Deze dieren geven mensen een positief effect op zowel het lichamelijk welzijn als het geestelijk welzijn (Dieren in zorg en welzijn, 2011a; LICG, 2015). Honden worden het meest gebruikt in zorgprogramma's, aangezien zij een sterke band hebben met hun eigenaar (of gebruiker), hen onvoorwaardelijk aandacht geven en zij hen geen oordelen geven (Dieren in zorg en welzijn, 2011b; van der Borg & Beerda, 2014a). Ook zorgt het uitlaten van een hond er voor dat de eigenaren meer in beweging zijn en (meer) sociale contacten op kunnen doen (Dieren in zorg en welzijn, 2011c; van der Borg & Beerda, 2014b). Een voorbeeld van een hond in een zorgactiviteit is een ADL hulphond (Activiteiten in het Dagelijks leven), ook wel hulphond genoemd (Hulphond Nederland, 2015). Deze honden helpen de mensen met een beperking door te assisteren met allerlei handelingen uit het dagelijks leven (Hulphond Nederland, 2015; Martin Gaus Geleide- & Hulphondenschool, 2014). Voorbeelden van de handelingen waar hulphonden bij helpen zijn aan- en uitkleden, (gevallen) voorwerpen oprapen en aangeven, liftnoppen en lichtschakelaars gebruiken, (kast)deuren openen en sluiten, omdraaien in bed en voetsteunen van een rolstoel verzetten (Hulphond Nederland, 2015; KNGF Geleidehonden, 2015).

Deze honden zorgen ervoor dat hulpbehoevenden zelfstandiger, onafhankelijker en mobieler worden (Dieren in zorg en welzijn, 2011c; Martin Gaus Geleide- & Hulphondenschool, 2014). Door deze zelfstandigheid kunnen hulphondengebruikers en andere mensen met een beperking naar buiten en onder andere openbare gelegenheden bezoeken, zoals horecagelegenheden. Hierin kunnen zij echter gehinderd worden door onder andere ontbrekende aanpassingen of het weigeren van de toegang.

Verstandelijk beperkten kunnen bijvoorbeeld geweigerd worden, omdat zij te luidruchtig zijn, te hard roepen of kwijlen tijdens het eten. Daarnaast wordt aan hun gevraagd eerder te komen, zodat zij hebben gegeten voordat de meeste mensen komen (de Paauw, 2015). Ook kunnen mensen met een lichamelijke beperking een gelegenheid niet betreden, omdat er geen aanpassing zijn.

Voorbeelden van afwezige aanpassingen zijn; "een trappetje of een trap, een lift die het niet doet, een invaliden toilet die vol gebouwd is of er is geen invaliden toilet" (de Hond, 2015).

Hulphondengebruikers kunnen door het ontbreken van wetten en regels geweigerd worden in horecagelegenheden, supermarkten, bepaalde vervoersmiddelen en andere openbare gelegenheden. Een veel gehoorde reden voor weigering is ontbrekende wet- en regelgeving in de hygiëne en de Warenwet, overlast, ongehoorzaamheid en allergieën. (Huizinga & Oldenbruger, 2004) Het niet geloven in de echtheid van de papieren en het tuigje van de hulphond zijn ook wel eens genoemd als redenen voor het weigeren (Spits Redactie, 2013). In een aantal steden zoals Amsterdam en Den Haag geldt een vervoersplicht voor taxi's, dit staat vastgesteld in de algemene voorwaarden van de vervoersbranche. Hierdoor mogen hulphonden niet geweigerd worden in taxi's. Dit is nog niet overal verplicht en gebruikers van hulphonden worden alsnog geweigerd, ook in de steden waar de vervoersplicht al is ingevoerd (De Rijksoverheid, 2007).

Doordat mensen met een beperking anders behandeld worden, door bijvoorbeeld een weigering, kunnen zij zichzelf als onvolledig mens zien. Zo kunnen zij zich onzeker voelen en terughoudend zijn tegenover de maatschappij (Laeyendecker, 2004). Ook geven mensen met een beperking aan dat zij zich minder geëmancipeerd en geaccepteerd voelen als zij een openbare gelegenheid niet mogen of kunnen betreden (den Brok & Lammerts, 2008). Daarnaast kan de manier van behandelen of benaderen door mensen zonder beperking als vervelend en belemmerend worden ervaren. Ook merken mensen met een beperking dat mensen zonder een beperking weerstand en onbegrip kunnen vertonen (den Brok & Lammerts, 2008; de Geest, 2010).

Door deze manieren van behandelen kunnen mensen met een beperking uiteindelijk bepaalde openbare gelegenheden, zoals winkels en restaurants gaan vermijden (den Brok & Lammerts, 2008).

Daarnaast voelen mensen met een beperking zich geïsoleerd en buitengesloten, als zij niet spontaan ergens naar toe kunnen gaan (de Geest, 2010).

Stichting Kind en Hulphond, de opdrachtgever van dit onderzoek, wil graag weten of hulphonden worden toegestaan in horecagelegenheden en hoe de horecaondernemer hier tegenover staat. Stichting Kind en Hulphond is een stichting die kinderhulphonden opleidt voor kinderen met een beperking (Stichting Kind en Hulphond, 2015b). De hulphond wordt al als puppy bij het gezin van het kind geplaatst, zodat de hulphond en het kind samen opgroeien en samen leren werken (Stichting Kind en Hulphond, 2015c). Daarnaast wil de stichting dit onderzoek uit laten voeren, omdat er al eens soortgelijke onderzoeken zijn uitgevoerd (M. Stadman, oprichtster Stichting Kind en Hulphond, persoonlijke communicatie, 2 september, 2015). Zo heeft Stichting Gebruikers Assistentiehonden in maart 2015 een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van hulphonden in ziekenhuizen. Echter, de respons vanuit de ziekenhuizen was erg laag. De ziekenhuizen die wel hadden gereageerd stonden hulphonden (al) toe (Stichting Gebruikers Assistentiehonden, 2015a).

Een andere reden voor het uitvoeren van dit onderzoek is het achterhalen van de werkelijke reden van het toestaan of weigeren van de hulphonden, zodat er kan worden gekeken of de horecaondernemers niet een sociaal wenselijk antwoord invullen in de enquête. Dit antwoord kan worden ingevuld doordat horeca ondernemers (of mensen) zich veel aantrekken van wat andere mensen (de gasten) vinden. Daarnaast zullen de gasten en andere mensen het laten merken als zij het ergens niet mee eens zijn. Hierdoor zullen de horecaondernemers het gedrag dat niet (meer) geaccepteerd wordt niet zo snel meer vertonen (Aarts, et al., 2015). Door deze sociale druk kunnen de horecaondernemers een beter of meer passend antwoord geven op bepaalde vragen van de enquête (Aarts, et al., 2015; Verstraete, 2008). Horeca ondernemers hebben daarnaast ook te maken met wetten en regels waar zij zich aan moeten houden. Zo moeten zij zorgen dat er geen hinder is op de terrassen en zullen zij ook zelf gedragsregels moeten opstellen. Ook zullen zij consequent sancties moeten opleggen, omdat gasten zich anders niet meer aan de regels gaan houden als dit niet gebeurt (SvH, 2015).

Tenslotte wordt dit onderzoek uitgevoerd om mensen te informeren over de toegang die wel of niet wordt verleend aan hulphonden. Hierdoor kan er bewustwording worden gecreëerd bij mensen zonder een beperking, waardoor zij inzien dat een afwijzing grote gevolgen heeft voor mensen met een beperking en die gebruik maken van een hulphond. Een van deze gevolgen is dat mensen met een beperking en met een hulphond niet mee kunnen doen met normale dingen waar mensen zonder beperking wel aan mee kunnen doen. De bewustwording kan ervoor zorgen dat mensen zonder een beperking op gaan komen voor mensen met een beperking als zij met hun hulphond geweigerd worden, zodat horecaondernemers sneller geneigd zijn om hulphonden toe te staan.

Dit onderzoek heeft als doel om de toegankelijkheid van hulphonden in horecagelegenheden van de provincies Drenthe, Friesland en Groningen in kaart te brengen. Dit wordt gedaan door enquêtes af te nemen en door een bezoek van een hulphond met eigenaar in de grote steden. Daarnaast heeft het onderzoek als doel het geven van een indicatie voor hulphondengebruikers, zodat zij te weten komen in welke steden de hulphonden geweigerd of geaccepteerd worden. Ook zal door middel van dit onderzoek de daadwerkelijke reden van het weigeren of accepteren van de hulphonden door de horecaondernemers in kaart worden gebracht. De eventuele vooroordelen van de horecaondernemers tegenover hulphonden kunnen worden achterhaald en er kan een beeld worden geschetst over het toestaan van hulphonden in de praktijk. Gebruikers van hulphonden kunnen rekening houden met de informatie die uit het onderzoek naar voren komt, als zij een horecagelegenheid willen betreden.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt; Welke redenen zijn er gegeven door horeca ondernemers bij het weigeren of toestaan van hulphonden in de provincies Drenthe, Friesland en Groningen?

De sub-vragen waarmee de hoofdvraag wordt beantwoord zijn;

1. In welke horecagelegenheden wordt een hulphond geweigerd of juist toegestaan?
2. Hoe vaak wordt een hulphond geweigerd of juist toegestaan?
3. Welke reden worden aangegeven omtrent de toelating/weigering van hulphonden?
4. Welk verschil is er tussen de steden in het weigeren/toestaan van de hulphonden?
5. Welk verschil is er tussen de verschillende soorten horecagelegenheden in het weigeren/toestaan van de hulphonden?
6. Welk verschil in mening wordt er gegeven door de horecaondernemers van dit onderzoek?

De volgende begrippen zijn van toepassing op het onderzoek.

Horecaondernemers.

Horecaondernemers zijn eigenaren van een horecagelegenheid. Medewerkers van een horecagelegenheid worden ook aangeduid met dit begrip.

Horecagelegenheid.

Een horecagelegenheid is een commercieel bedrijf. Ondernemers bieden hun gasten; logies, bereiden maaltijden en dranken voor (onmiddellijke) consumpties ter plekke aan (ANW, 2015; Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015; van der Sijs, 2010). Voorbeelden van horecagelegenheden zijn hotels, restaurants, cafés en dergelijke (ANW, 2015; van der Sijs, 2010). Voor het onderzoek worden niet alle soorten horecagelegenheden gebruikt, aangezien niet alle horecagelegenheden geschikt zijn voor kinderen of kinderen zullen hier te weinig komen.

Hulphondengebruikers.

Hiermee worden mensen met een beperking die een hulphond nodig hebben bedoeld, deze hulphonden assisteert hen met taken of activiteiten uit het dagelijks leven.

1. Materiaal en Methode

Voor dit onderzoek werd gebruik gemaakt van horecagelegenheden en hulphondengebruikers die gevestigd of woonachtig waren in de provincies Drenthe, Friesland en Groningen. De horecagelegenheden en hulphondengebruikers kregen een enquête opgestuurd. Daarnaast werd er een observatie uitgevoerd met een hulphondengebruiker. Via deze methoden konden de antwoorden uit de enquête vergeleken worden met de uitkomst van de observatie. Hierdoor kon worden gecontroleerd of de horecaondernemers een eerlijk antwoord hadden ingevuld in de enquête. Daarnaast kon worden gecontroleerd of de ervaringen van de hulphondengebruikers overeenkomen met de uitkomsten van de enquête voor horecaondernemers en de observatie. Ter aanvulling van de data werd een desktop research uitgevoerd. Deze manieren van data verzameling worden in de paragrafen 1.1 enquête horecaondernemers, 1.2 enquête hulphondengebruikers, 1.3 observaties en 1.4 desktop research verder behandeld.

1.1. Enquête horecaondernemers

De enquêtes voor de horecaondernemers werden verstuurd naar horecagelegenheden in steden met meer dan 25.000 inwoners. Steden met een lager inwoner aantal werden niet meegenomen, aangezien deze steden minder horecagelegenheden kunnen hebben en/of niet alle soorten horecagelegenheden kunnen in deze plaatsten voorkomen. Hierdoor werden de enquêtes naar horecagelegenheden gestuurd in de volgende steden; Assen, Drachten, Emmen, Groningen, Heerenveen, Hoogeveen, Leeuwarden, Meppel en Sneek. De soorten horecagelegenheden waar de enquêtes naar werden opgestuurd waren; hotels, Bed and Breakfast, restaurants, cafetaria's, fastfoodketens, lunchrooms, ijssalons en broodjeszaken. Als een horecagelegenheid niet onder één van deze categorieën kon worden geplaatst, dan werd deze bij de categorie 'anders' geplaatst. Voor dit onderzoek zijn 346 horecagelegenheden aangeschreven en hebben een enquête opgestuurd gekregen. Het aantal enquêtes dat werd opgestuurd kan verschillen per stad naar gelang het aantal inwoners en aantal horecagelegenheden. Hierdoor werden bijvoorbeeld minder enquêtes voor de horecaondernemers in Hoogeveen opgestuurd dan naar de horecaondernemers in Groningen. Dit werd gedaan, zodat de antwoord representatiever zijn voor de stad. De deelnemende horecagelegenheden staan in bijlage I. Twee restaurants die hebben gereageerd op de enquête zijn niet mee genomen. Dit komt doordat één van deze restaurants gevestigd is in Utrecht en één daarvan had niet één specifieke locatie ingevuld, maar heel Nederland als locatie. Daarnaast zijn twee horecagelegenheden extra meegenomen in de enquête aangezien zij wel hulphonden toestaan, maar de enquête niet in hadden gevuld. Hierbij ging het om een Bed and Breakfast en een restaurant.

Horecaondernemers die nog nooit een hulphond op bezoek hebben gehad moesten alleen de eerste vijf vragen en de laatste vier vragen van de enquête invullen, de rest van de enquête kon worden overgeslagen.

Deze enquête werd opgesteld met behulp van het programma Google Forms, aangezien dit praktisch, gemakkelijk en overzichtelijk werkt, zie bijlage II voor enquête voor horecaondernemers. In de enquête voor horecaondernemers werden negen open vragen en twaalf meerkeuzevragen gesteld. Kon de enquête niet digitaal naar de horecagelegenheden opgestuurd worden, dan werd de enquête via de post opgestuurd. Nadat de enquêtes waren opgestuurd, werd bijgehouden welke horecagelegenheden hadden gereageerd, zodat na tien dagen de enquête opnieuw opgestuurd kon worden naar horecagelegenheden die nog niet hadden gereageerd. Dit werd nog twee keer herhaald, waardoor in totaal de enquêtes vier keer werden opgestuurd in een periode van ruim vijf weken. Elke keer als een enquête werd opgestuurd leverde dit een aantal nieuwe responsen op en werd dit ook weer geregistreerd.

De responsen op de enquête werden vervolgens verwerkt met behulp van het statische programma SPSS. Zie tabel 1 voor de variabelen die gebruikt werden tijdens het uitwerken van de gegevens. Naast de antwoorden van de enquête werden ook nog de antwoorden onbekend en/of niet van toepassing verwerkt in SPSS, aangezien niet alle horecaondernemers alle vragen hadden ingevuld of de vraag was niet van toepassing voor hun. Dit geldt voor de volgende vragen: ‘Heeft u wel eens eerder bezoek gehad van een (mindervalide) gast met een hulphond?’, ‘Wat zijn de redenen dat u een hulphond toestaat?’, ‘Wat waren de redenen dat u een hulphond heeft geweigerd?’, ‘Wat was de reactie van de gast met de hulphond op uw besluit?’, ‘Wat was de reactie van andere gasten op uw besluit?’, ‘Welke actie werd hierna ondernomen door de gast met een hulphond?’, ‘Welke actie ondernamen andere gasten na de reactie van de gast met de hulphond?’ en ‘Welke actie heeft u ondernomen na de reactie van de gast met hulphond en de eventuele reactie(s) van andere gast(en)?’

Als laatste is de steekproefgrootte opnieuw bepaald, hierbij zijn het aantal responsen op de enquête meegenomen.

Tabel 1: variabelen en meetniveaus voor SPSS

Variabele	Meetniveau
Provincie	Nominaal
Stad	Nominaal
Horeca	Nominaal
Toegang Enquête	Nominaal
Toegang Observatie	Nominaal
Frequentie	Ratio
Reden Toegang Enquête	Nominaal
Reden Toegang Observatie	Nominaal
Reden Weigeren Enquête	Nominaal
Reden Weigeren Enquête	Nominaal
Reactie Hulphondengebruiker Enquête	Nominaal
Reactie Hulphondengebruiker Observatie	Nominaal
Reactie Gasten Enquête	Nominaal
Reactie Gasten Observatie	Nominaal
Actie Hulphondengebruiker Enquête	Nominaal
Actie Hulphondengebruiker Observatie	Nominaal
Actie Gasten Enquête	Nominaal
Actie Gasten Observatie	Nominaal
Actie Ondernemer Enquête	Nominaal
Actie Ondernemer Observatie	Nominaal

1.2. Enquête hulphondengebruikers

De enquête voor hulphondengebruikers werd in eerste instantie naar alle aangesloten gezinnen van Stichting Kind en Hulphond gestuurd. Op het moment dat de enquêtes werden verstuurd, waren dat ruim 20 gezinnen (Stichting Kind en Hulphond, 2015c). Hierna werd in totaal drie keer aan de stichting gevraagd of zij de enquête nog een keer wilden opsturen, nadat er geen respons kwam. In totaal werd de enquête voor hulphondengebruikers via Stichting Kind en Hulphond vier keer opgestuurd.

Nadat de enquête naar Stichting Kind en Hulphond werd verstuurd, werd de enquête naar Stichting Gebruikers Assistentiehonden verstuurd en geplaatst op het ouderforum Oudersonline. Aan Stichting Gebruikers Assistentiehonden werd het verzoek nog een keer herhaald. Het aantal hulphondengebruikers bij Stichting Gebruikers Assistentiehonden en het ouderforum Oudersonline

is onbekend. Hierna werd de enquête verstuurd naar de hulphondengebruiker die heeft deelgenomen aan de observatie.

De enquête voor de hulphondengebruikers bestond uit zeven open vragen en acht meerkeuze vragen. De enquête voor hulphondengebruikers werd net zoals de enquête voor horecaondernemers gemaakt met behulp van Google Forms en werd digitaal opgestuurd, aangezien dit gemakkelijker en praktisch werkte. Zie bijlage III voor de enquête voor hulphondengebruikers.

1.3. Observaties

Vooraf werd verwacht dat er voor de observatie 108 horecagelegenheden bezocht zouden worden. Dit zou dan met behulp van acht à negen hulphondengebruikers en één observator worden gedaan. De oproep voor hulphondengebruikers om deel te nemen aan de observaties werd eerst gestuurd via Stichting Kind en Hulphond. Later leek het de stichting niet verstandig om met de kinderen op pad te gaan en werd de oproep voor hulphondengebruikers gestuurd naar Stichting Gebruikers Assistentiehonden. Deze stichting kon mogelijk meer hulphondengebruiker bereiken dan Stichting Kind en Hulphond. Deze stichting heeft de oproep tweemaal geplaatst via hun netwerk. Daarna werd de oproep voor hulphondengebruikers naar Stichting Bultersmekke, Stichting Signaalhond Nederland, Service Dogs en Gaus Geleide- & hulphondenschool gestuurd, aangezien zij mogelijk cliënten kennen die eventueel mee konden werken aan dit onderzoek. De observaties werden gedaan met behulp van een hulphond van 6,5 jaar oud van het ras Berner Sennen. Deze observaties vonden plaats in Groningen. De horecagelegenheden die werden bezocht waren horecagelegenheden die hadden gereageerd op de enquête.

De gegevens die uit de observatie naar voren zijn gekomen werden genoteerd op een observatieformulier, zie bijlage IV voor het observatie formulier. Op dit formulier heeft de observator de gegevens van de hulphond, hulphondengebruiker, de gegevens van de horecagelegenheid, de toegang en de reactie op de toegang genoteerd. De gegevens van de hulphond die werden genoteerd waren; de leeftijd, het ras en de naam van de hulphond. Van de hulphondengebruiker werd alleen de naam en de leeftijd genoteerd. De gegevens van de horecagelegenheid die werden genoteerd was de naam en de soort horecagelegenheid. De observator kon op het observatieformulier markeren of er wel of geen toegang werd verleend, de eventuele redenen voor het weigeren of toestaan van de hulphond en reactie van de hulphonden gebruiker, de horecaondernemer en de eventuele aanwezige gasten. Daarnaast konden ook eventuele acties die werden uitgevoerd door de hulphondengebruiker, de horecaondernemer en de eventuele gasten worden gemarkeerd op het observatie formulier.

De gegevens uit de observatie werd verwerkt via het statische programma SPSS, de variabelen die hiervoor werden gebruikt zijn te zien in de hier bovenstaande tabel, tabel 1. De antwoorden op het observatieformulier werden ook verwerkt in SPSS. Naast de antwoorden die op het observatieformulier stonden hebben een aantal vragen ook de antwoorden onbekend en/of niet van toepassing gekregen, omdat tijdens de observatie geen antwoorden op de vragen kon worden gevonden of de vragen waren niet van toepassing. Hierbij ging het om de vragen 'Redenen wel toegang?', 'Redenen geen toegang?', 'Reactie van hulphondengebruiker/ouder(s)/verzorger(s)?', 'Reactie andere gast(en)?', 'Welke actie?', 'Actie andere gast(en)?' en 'Actie horeca ondernemer?' Daarnaast heeft de vraag 'Bij benaderen toegang?' ook het antwoord aarzelend gekregen.

1.4. Desktop research

Tijdens het verzamelen de gegevens van dit onderzoek werd ook gebruik gemaakt van een desktop research. Deze desktop research werd uitgevoerd om aanvullende informatie te krijgen op de gegevens van dit onderzoek.

De informatie voor de desktop research werd verzameld via verschillende media, zoals Facebook, en verschillende kranten artikelen. Daarnaast heeft Stichting Gebruikers Assistentiehonden een meldpunt voor hulphondengebruikers waar zij helpen bij de weigering en het oplossen hiervan (Stichting gebruikers Assistentiehonden, 2015b). Ook dit meldpunt werd gebruikt voor deze desktop research. Daarnaast zijn er een aantal andere bronnen gebruikt zoals het onderzoek van Huizinga en Oldenbruger.

2. Resultaten

In dit hoofdstuk wordt per manier van dataverzameling de resultaten weergegeven. Dit wordt beschreven in de paragrafen 2.1. Enquête horecaondernemers, 2.2. Enquête hulphondengebruikers, 2.3. Observaties en 2.4. Desktop research.

2.1. Enquête horecaondernemers

De enquête voor horecaondernemers had 45 beantwoorde vragenlijsten. Als de helft van de populatie hulphonden toestaat dan ligt dit percentage tussen de 35,48% en de 64,52% (met een foutmarge van 14,52%), dit is mogelijk beïnvloed door de lage respons (Journalinks, 2016). Echter, heeft van de 45 responsen maar één horecagelegenheid aangegeven dat zij geen hulphonden toestaan.

In tabel 2 zijn het aantal horecagelegenheden te zien die hebben gereageerd op de enquête, per stad. Hierbij zijn ten opzichte van de enquête de categorieën anders ingedeeld namelijk, lunchrooms en broodjeszaken zijn samengevoegd tot lunchroom. Cafetaria's en fastfoodketens zijn samengevoegd tot fastfood. Daarnaast staan de aantal opgestuurde enquêtes tussen haakjes.

Tabel 2: soorten horecagelegenheden per stad

Stad	Horeca							Totaal (aantal gestuurd)
	hotel (aantal gestuurd)	B&B (aantal gestuurd)	restaurant (aantal gestuurd)	lunchroom (aantal gestuurd)	fastfood (aantal gestuurd)	ijssalon (aantal gestuurd)	overig (aantal gestuurd)	
Assen	1 (2)	1 (2)	2 (19)	1 (3)	0 (5)	0 (0)	0 (0)	5 (31)
Emmen	0 (2)	0 (3)	2 (17)	0 (4)	0 (8)	0 (1)	0 (1)	2 (36)
Hoogeveen	0 (1)	0 (1)	0 (8)	0 (3)	0 (4)	0 (1)	0 (0)	0 (18)
Meppel	0 (1)	0 (0)	0 (8)	0 (2)	2 (4)	0 (1)	0 (0)	2 (16)
Drachten	1 (1)	0 (1)	2 (12)	0 (2)	0 (5)	0 (1)	0 (0)	3 (22)
Heerenveen	0 (1)	0 (1)	1 (9)	0 (2)	1 (3)	0 (1)	0 (0)	2 (17)
Leeuwarden	1 (5)	0 (5)	4 (26)	0 (6)	0 (15)	0 (2)	0 (1)	5 (60)
Sneek	0 (2)	0 (2)	0 (7)	1 (4)	0 (3)	0 (1)	2 (0)	3 (19)
Groningen	3 (7)	6 (15)	9 (65)	3 (8)	1 (28)	1 (3)	0 (1)	23 (127)
Totaal	6 (22)	7 (30)	20 (171)	5 (34)	4 (75)	1 (11)	2 (3)	45 (346)

Zoals te zien in tabel 2 is de enquête het meest ingevuld door horecaondernemers met een restaurant, namelijk 20 keer, hier na volgen de ondernemers met een Bed and Breakfast met zeven keer, er zijn zes ondernemers werkzaam in een hotel geweest die de enquête hebben ingevuld, ondernemers met een lunchroom of broodjeszaak hebben de enquête vijf keer ingevuld, vier ondernemers met een fastfoodketen of cafetaria hebben de enquête ingevuld, 2 ondernemers onder de categorie overig hebben de enquête ingevuld en één ondernemer met een ijssalon heeft de enquête ingevuld.

Daarnaast hebben tien ondernemers met een restaurant aangegeven dat zij nooit eerder een hulphond hebben gehad. Ondernemers met een Bed and Breakfast hebben zes keer aangegeven dat zij nog nooit een hulphond te gast hebben gehad en één ondernemer met een lunchroom heeft dit aangegeven.

2.1.1. Welke gelegenheden

De horecaondernemers konden in de enquête aangeven of zij al eens eerder werden bezocht door een hulphond. Dit wordt weergegeven in bijlag V. 26 horecagelegenheden geven aan dat zij een al eens eerder een hulphonden hebben toegestaan. Daarnaast heeft Bed and Breakfast Onderdepannen aangegeven dat zij geen hulphonden toestaan.

2.1.2. Hoe vaak

Het aantal keren dat het voorkwam dat een hulphond de horecagelegenheid bezocht verschilde sterk. Dit is te zien in tabel 3. Het aantal keren dat het voorkwam staat tussenhaakjes aangegeven.

Tabel 3: aantal keren bezocht

Stad	Aantal keren bezocht (aantal)
Assen	Horecagelegenheden 50 keer bezocht (1) Horecagelegenheden 24 keer bezocht (1) Horecagelegenheden zes keer per jaar (1) Horecagelegenheden twee keer bezocht (1) Horecagelegenheden nog nooit bezocht (1)
Emmen	Horecagelegenheden nog nooit bezocht (2)
Hoogeveen	Onbekend. Geen enquêtes
Meppel	Horecagelegenheden éénmalig bezocht (2)
Drachten	Horecagelegenheden nog nooit bezocht (2) Onbekend (1)
Heerenveen	Horecagelegenheden twee keer bezocht (1) Onbekend (1)
Leeuwarden	Horecagelegenheden 50 keer bezocht (1) Horecagelegenheden zes keer bezocht (1) Horecagelegenheden vijf keer bezocht (1) Horecagelegenheden één keer bezocht (1) Horecagelegenheden nog nooit bezocht (1)
Sneek	Horecagelegenheden drie keer bezocht (1) Horecagelegenheden drie keer bezocht het afgelopen seizoen (1) Onbekend (1)
Groningen	Horecagelegenheden laten altijd hulphonden toe (2) Horecagelegenheden wordt 30-70 keer per jaar bezocht (1) Horecagelegenheden wordt 20 keer bezocht (1) Horecagelegenheden wordt tien keer bezocht (1) Horecagelegenheden wordt drie keer bezocht (2) Horecagelegenheden wordt één keer bezocht (1) Horecagelegenheden wordt bijna nooit bezocht door hulphonden (1) Horecagelegenheden nog nooit bezocht (11) Onbekend (3)

In de meeste steden zijn de Horecagelegenheden een aantal keer of nog nooit bezocht. In bijvoorbeeld Emmen zijn beide horecagelegenheden nog nooit bezocht door hulphonden. Daarnaast zijn horecagelegenheden in Assen en Leeuwarden 50 keer bezocht door hulphonden, terwijl andere horecagelegenheden in die plaatsen maar een aantal keer zijn bezocht. In Groningen zijn horecagelegenheden vaker, 20 keer of tussen de 30 en 70 keer, of maar een aantal keer werd bezocht.

2.1.3. Redenen

In de onderstaande tabel wordt aangegeven welke redenen de horecaondernemers hebben ingevuld voor het toestaan van een hulphond. Zie tabel 4.

Tabel 4: redenen

Reden	Aantal
wij hebben geen problemen met de komst van hulphonden, zij zijn altijd welkom	14
wij willen graag dat al onze gasten bij ons kunnen genieten, ongeacht de beperkingen die zij hebben	11
Anders	3

Het aantal van de genoemde redenen is verdeeld over Drenthe, Friesland en Groningen. Daarnaast hebben drie ondernemers het antwoord ‘anders’ ingevuld. Hiervan hebben twee horecaondernemers in Groningen aangegeven dat andere honden ook worden toegelaten. Eén horecaondernemer in Drenthe heeft aangegeven dat alle redenen (wij hebben geen problemen met de komst van hulphonden, zij zijn altijd welkom; wij willen graag dat al onze gasten bij ons kunnen genieten, ongeacht de beperkingen die zij hebben; wij helpen graag gasten met hulphonden zich geaccepteerd te voelen; het zorgt voor een positieve verbetering van onze naam) van toepassing waren. Bed and Breakfast Onderdepannen heeft aangegeven dat zij geen hulphonden toestaan in verband met de astma en allergieën die de ondernemers hebben.

2.1.4. Reacties

Zes maal werd aangegeven dat de gast met hulphond blij en/of enthousiast was met het besluit over het toestaan, twee maal gaf de gast geen reactie en één maal was de gast het eens met het besluit om de hulphond toe te staan. Daarnaast werd negen maal aangegeven dat de aanwezige andere gasten geen reactie gaven. Eén maal was de andere gast het eens met het besluit om de hulphond toe te staan.

Hierna ging de gast met hulphond aan tafel zitten (zeven keer) en één keer heeft de gast met hulphond geprobeerd de horecaondernemer te overtuigen de hulphond als nog toe te laten. De andere aanwezige gasten hadden geen reactie hierop (acht keer).

Hierna heeft de ondernemer de hulphond alsnog twee keer toegestaan, twee keer heeft de horecaondernemer niks gedaan en één maal wist de horecaondernemer niet meer wat hij of zij had gedaan in deze situatie.

2.1.5. Beleid

Vijftien horecaondernemers hebben aangegeven geen beleid te hebben omtrent hulphonden en vijf hebben aangegeven dit wel te hebben. Vervolgens hebben negen ondernemers aangegeven dat hulphonden of honden welkom zijn, terwijl een aantal van hen hebben aangegeven geen beleid te hebben. Achttien horecaondernemers hebben aangegeven dat ze het beleid niet willen veranderen, omdat meestal de hulphonden welkom zijn. Bed en Breakfast Onderdepannen heeft aangegeven dat op last van astma het beleid niet wordt aangepast.

2.1.6. Overige

Tijdens het invullen van de enquête hebben acht horecaondernemers aangegeven dat er maar een aantal gasten waren, drie hebben aangegeven dat er veel gasten waren, eenmaal gaf de ondernemer aan dat de drukte wisselde en eenmaal wist de horecaondernemer het niet, omdat de enquête thuis werd ingevuld.

Een aantal van de horecaondernemers die nog nooit een hulphond op bezoek heeft gehad heeft aan het eind van de enquête aangegeven dat zij hulphonden alsnog zouden toestaan. Als de horecaondernemers van Bed and Breakfast Onderdepannen geen last hadden van de allergieën dan was het geen probleem geweest als er hulphonden komen en wordt er een uitzondering gemaakt voor hen.

2.2. Enquête hulphondengebruiker

Van te voren werd verwacht dat vanuit de ruim 20 gezinnen minimaal twaalf reacties zouden komen vanuit Stichting Kind en Hulphond. Hierna is de enquête naar Stichting Gebruikers Assistentiehonden en het ouderforum Oudersonline gestuurd. Hiervan werd verwacht dat er meerdere reacties zouden komen op de enquête, aangezien Stichting Gebruikers Assistentiehonden een platform voor hulphondengebruikers is en Oudersonline maandelijks 700.000 bezoekers heeft (Stichting Gebruikers Assistentiehonden, 2015c; Ouders Online, 2016). Ook werd een reactie verwacht van de hulphondengebruiker waar de observatie mee is gedaan. Al deze manieren van verzamelen leverde geen respons op voor de enquête voor hulphondengebruikers.

2.3. Observaties

Tijdens dit onderzoek hebben acht observaties plaats gevonden. Deze observaties vonden plaats in Groningen. De volgende horecaondernemers zijn tijdens de observatie bezocht, achter de naam van de horecagelegenheid staat tussen haakjes de soort horecagelegenheid. WEEVA (restaurant), Mechoui (restaurant), Martini Hotel (hotel), Cervantes (restaurant), TOET (bakkerij), Burger King (Fastfood restaurant), B&B Keizer Barbarossa (Bed and Breakfast) en Ribhouse Bronco (restaurant). In zeven horecagelegenheden werd de hulphond meteen toegestaan. De redenen hiervoor waren; hulphonden zijn welkom (vijf maal) of alle honden waren welkom (één maal) en één van deze horecagelegenheden had geen duidelijke reden gegeven. Bij één horecagelegenheid moest het nog even worden nagevraagd of de hulphond op de hotelkamer mocht en kon daardoor niet direct antwoord geven. Nadat dit werd nagevraagd was de hulphond welkom. De hulphondengebruiker was bij alle bezochten restaurants positief dat de hulphond mee naar binnen mocht. Meestal reageerde de ondernemer ook positief, echter was bij twee ondernemers de reactie neutraal en één ondernemer heeft geen reactie gegeven op het toestaan. Bij de meeste gelegenheden waren geen gasten aanwezig. Waren er wel gasten, dan gaven zij geen reactie. In tabel 5 staat dit nog samengevat.

Eén restaurant welke niet werd bezocht, maar wel meegenomen werd met de observatie, was van te voren gebeld. Dit restaurant wilde na lang aarzelen de hulphond toestaan, maar alleen als de hulphond in een aparte ruimte ging zitten, zodat niemand de hond kon zien. De hulphondeneigenaar vond dit vervelend en is toen uiteindelijk niet gegaan. Hierbij ging het om Sushi Mall, ook dit restaurant staat in tabel 5. Hierbij was het onbekend wat de reactie en actie was van de horecaondernemer en wat de reactie was van de gasten, omdat die niet gemeten kon worden.

Tabel 5: Observatie

Naam	Soort horeca	Toegang	Reden	Reactie hulphondengebruiker	Reactie horecaondernemer	Actie horecaondernemer	Reactie gasten
WEEVA	Restaurant	ja alleen hulphonden	Verwelkomt hulphonden	Positief	Positief	n.v.t.	Niet aanwezig
Mechoui	Restaurant	Ja honden zijn welkom	Anders, Alle honden mogen komen.	Positief	Positief	n.v.t.	Niet aanwezig
Martini Hotel	Hotel	Anders nl: honden mogen niet in de kamers	Anders nl: weet ik niet zeker	Anders nl: zou u het even willen na vragen	Neutraal	Navragen en hulphond werd toegestaan	Niet aanwezig
Cervantes	Restaurant	Ja	Verwelkomt hulphonden	Positief	Neutraal	n.v.t.	Niet aanwezig
TOET	Bakkerij	Ja ook honden	Verwelkomt hulphonden	Positief	Positief	n.v.t.	Geen reactie en deden niets
Burger King	Fastfood restaurant	Ja	Geen reden	Positief	Neutraal	n.v.t.	Geen reactie en deden niets
B&B Keizer Barbarossa	Bed and Breakfast	Ja	Anders nl: vond het goed na uitleg	Mee eens en blij	Positief	n.v.t.	Niet aanwezig
Ribhouse Bronco	Restaurant	Ja ook honden	Verwelkomt hulphonden	Positief	Positief	n.v.t.	Niet aanwezig
Sushi Mall	Restaurant	Naar aarzelen wel toegang	Anders nl: hulphond wel welkom, maar in aparte ruimte waar niemand de hond kan zien	Uit eindelijk niet gegaan, voelde zich erg onplezierig	Geen reactie kunnen meten	Onbekend	Onbekend

2.4. Desktop research

Naast de enquête en de observatie van dit onderzoek is via verschillende media gezocht naar het weigeren en toestaan van hulphonden. Daarin geven hulphondengebruikers aan dat zij weinig tot bijna geen last hebben van weigeringen en dat zij vaak met hulphond worden toegestaan in een horecagelegenheid. De hulphondengebruikers gaven aan dat in onder andere Utrecht en Rotterdam hun hulphonden worden toegestaan. Daarnaast geven de hulphondengebruikers aan dat er vaak een bak met water voor de hulphond wordt klaargezet en dat er eventueel rekening wordt gehouden met de hulphond, als de komst van te voren wordt aangegeven (Molenaar, 2015; Facebook, 2016a; Facebook, 2016b).

Het toestaan van de hulphondengebruikers kan ook bijdragen aan de omzet van de horecagelegenheid, aangezien de hulphondengebruikers ook betalende gasten zijn. Daarnaast komen zij vaker terug als het hun bevalt, als bijvoorbeeld de hulphond worden toegestaan (Programma VCP, 2007).

2.4.1. Weigeringen

Hulphondengebruikers geven via media aan dat hun hulphonden niet overal worden toegestaan. Zo werd in Rotterdam een hulphond en diens gebruiker in een restaurant geweigerd, later werd gemeld dat het een misverstand was en werd de hulphond en diens gebruiker opnieuw uitgenodigd (de Wit, 2016a; de Wit, 2016b). In Oldenzaal werd een blindengeleidehond de toegang geweigerd voor een restaurant, maar later bleek dat het een vergissing was (Tubantia, 2016). Een hulphond werd in een brasserie in Terneuzen geweigerd, maar de eigenaar van de hulphond kreeg later een excuus (Stockman, 2016). In Gouda werd een hulphond geweigerd in een restaurant, omdat er anders vlooiën in het tapijt konden komen (Molenaar, 2015).

Stichting Gebruikers Assistentiehonden heeft een meldpunt opgezet voor hulphonden die worden geweigerd. Hieruit blijkt dat er nog steeds hulphonden worden geweigerd in restaurants in Rotterdam, Wageningen en Den Haag. In een hotel in Exloo worden wel blindengeleidehonden toegestaan tegen een betaling, maar hulphonden worden geweigerd (Stichting Gebruikers Assistentiehonden, 2015d; Stichting gebruikers Assistentiehonden, 2015b; Facebook, 2016a).

2.4.2. Gevolgen weigeringen

Het weigeren van hulphonden kan voor veel ophef zorgen (de Paauw, 2015). Daarnaast zorgt het sociale media voor een snelle verspreiding van de weigeringen. Een vaak genoemde reden van weigeren is de Warenwet, maar ook worden allergieën, angsten of overlast door ongehoorzaamheid genoemd als reden voor het weigeren van de hulphond (Huizinga & Oldenbruger, 2004). Door deze manier van behandelen voelen de beperkten zich onzeker, minder geaccepteerd, geïsoleerd en buitengesloten (den Brok & Lammerts, 2008; de Geest, 2010; Laeyendecker, 2004). Deze manier van behandelen wordt als vervelend en belemmerend ervaren en kan uiteindelijk leiden tot het vermijden van bijvoorbeeld horecagelegenheden (den Brok & Lammerts, 2008; de Geest, 2010).

2.4.3 Wet en regelgeving

Ook merken hulphondengebruikers dat zij door ontbrekende wet- en regelgeving in Nederland alsnog geweigerd kunnen worden (Huizinga & Oldenbruger, 2004). Dit gaat vanaf april 2016 veranderen, omdat dan blindengeleide- en hulphonden niet meer geweigerd mogen worden in horecagelegenheden. Dit komt te staan in de nieuwe hygiënecode voor de horeca. Ook horecagelegenheden met een open keuken en buffetrestaurants moeten, door de nieuwe hygiënecode, hulphonden toestaan (Bluiminck, 2016; Stichting Signaalhond Nederland, 2016). Horecaondernemers moeten vanaf april 2016 verplicht deze nieuwe hygiënecode volgen, zodat zij op deze manier voldoen aan de wettelijke voorschriften van voedselveiligheid. Bij overtreding van de hygiënecode mag de NWVA een boete opleggen aan de horecaondernemer die de regels overtreedt (Koninklijke Horeca Nederland, 2016). Een zelfde soort regelgeving is in België al vanaf 2009 van

kracht, assistentiehonden mogen nergens meer geweigerd worden. Daarnaast kunnen sinds 2013 overtreders hiervan strafrechtelijk worden vervolgd (Belga, 2013).

3. Discussie

In dit hoofdstuk worden de resultaten en de zaken die van invloed kunnen zijn op de resultaten van het onderzoek besproken. In paragraaf 3.1 worden de resultaten besproken, verklaringen gegeven over de resultaten en aangegeven of dit overeenkomt met de verwachtingen. In paragraaf 3.2 worden de methoden besproken en welke invloeden deze methoden hebben op de resultaten.

3.1. Resultatendiscussie

De binnengekomen data is lager dan verwacht, daarnaast wordt er alleen een positief beeld gegeven over het toestaan van hulphonden. Door te weinig data kunnen de resultaten van de enquêtes en de observatie niet met elkaar vergeleken worden. Daarnaast zijn de resultaten van dit onderzoek niet vergelijkbaar met de resultaten van het onderzoek van Huizinga en Oldenburger. In dit onderzoek hebben hulphondengebruikers aangegeven dat er weigeringen plaats vinden in openbare gelegenheden, deze weigeringen waren in restaurants het hoogst.

De binnengekomen data laat zien dat er maar weinig weigeringen plaatsvinden, dat de hulphonden vaak worden toegelaten en dat horecagelegenheden vaak meerdere keren hulphonden toestaan. Uit de enquête en observatie blijkt dat de meeste horecaondernemers het geen probleem vinden om de hulphond toe te staan, ook horecaondernemers die nog nooit een hulphond op bezoek hebben gehad vinden dit geen probleem. Ook geeft de data aan dat hulphonden vaak in een restaurant worden toegestaan, aangezien ondernemers met een restaurant vaker de enquête hebben ingevuld. Na de restaurants worden hulphonden het meeste in Bed and Breakfast en hotels toegestaan. Daarnaast geeft ook de desktop research aan dat de meeste horecaondernemers het geen probleem vinden om hulphonden toe te staan en zetten zelfs een bak met water klaar voor de hulphond, dit was onder ander in Utrecht en in Rotterdam. Werd een hulphond wel geweigerd dan werd vaak kwam een excuus van de horecaondernemer en was de hulphond alsnog welkom. Dit geeft aan dat de horecaondernemers tijdens het invullen van de enquête geen sociaal wenselijke antwoorden hebben ingevuld.

Ophef en media aandacht kunnen er voor zorgen dat horecaondernemers sneller geneigd zijn om hulphonden toe te staan. Door de media aandacht en de snelle verspreiding via sociaal media na een weigering, kan de horecagelegenheid van de desbetreffende horecaondernemer een slechtere naam krijgen. Als andere gasten dit merken kunnen zij het restaurant vermijden, waardoor de horecaondernemer minder gasten krijgt en minder omzet kan maken. Een andere reden voor de betere toegankelijkheid kan komen door de aankomende wijzigingen in de hygiëncode. De ondernemers kunnen mogelijk eerder op de hoogte zijn gebracht en hierdoor hun beleid al hebben aangepast zodat zij later bij het definitief invoeren van de hygiëncode geen problemen krijgen als zij de regels overtreden.

De positieve uitkomst van de enquête kan worden veroorzaakt doordat alle horecaondernemers die de enquête hebben ingevuld positief zijn over het onderwerp. Een andere reden voor de positieve uitkomst is dat alleen de horecaondernemers die wel hulphonden toestaan de enquête hebben ingevuld, aangezien zij het geen probleem vinden om hulphonden toe te staan. Horecaondernemers die hulphonden sneller weigeren kunnen mogelijk geen behoefte of interesse hebben gehad voor het invullen van de enquête, doordat dan bekend zou worden dat bij hun horecagelegenheid een hulphond geweigerd kan worden. Het weigeren van hulphonden kan dan weer negatieve invloeden hebben voor hun horecagelegenheid. Daarnaast kan in de stad, waar de horecagelegenheid gevestigd is, positief worden gedacht over hulphonden door de bewoners van de stad. Dit kan bijdragen aan het toestaan van de hulphond en de positieve antwoorden op de enquête, aangezien er anders een soort sociale druk komt te staan op de horecaondernemer.

Het toestaan van de hulphonden is hoger dan verwacht, aangezien vooraf werd verwacht dat er wel een aantal weigeringen plaats zouden vinden. Dit komt mede doordat de weigeringen vaker worden vermeld in de (sociale) media, terwijl het toestaan minder vaak wordt vermeld.

Echter, was er wel een Bed and Breakfast die geen hulphonden toestaat vanwege hun eigen allergieën. Waren die er niet, dan worden hulphonden wel toegestaan. Daarnaast was er een restaurant die na aarzeling de hulphond toestond, maar die moest dan wel in een aparte ruimte. De hulphond werd in principe toe gelaten, maar de eigenaar had hier geen fijn gevoel bij. Dit geeft aan dat er alsnog hulphonden geweigerd worden en dit waren niet de enige momenten dat een hulphond geweigerd werd.

De uitkomsten van de observaties zijn positief. De bezoeken met de hulphonden hebben in één stad plaatsgevonden. Hierdoor kan de observatie niet hetzelfde beeld geven over de andere steden, aangezien het kan zijn dat de horecaondernemers van deze stad positiever denken over de komst van hulphonden dan de horecaeigenaren van de andere steden. Daarnaast kunnen andere gelegenheden de hulphonden weigeren, terwijl ze dit niet hebben aangegeven in de enquête. Dit kon tijdens het onderzoek niet worden gecontroleerd, omdat deze horecagelegenheden niet werden bezocht.

Het aantal observaties is lager dan verwacht en de uitkomsten zijn iets positiever dan verwacht. Van tevoren werd verwacht dat er meerdere bezoeken plaats konden vinden en dat de hulphonden een aantal keer geweigerd zouden worden. Dit kan door het lage aantal bezoeken niet bevestigd worden.

Doordat er geen ingevulde enquêtes zijn teruggekomen uit Hoogeveen en daar geen observaties plaats hebben gevonden, kan niet worden achterhaald of er in Hoogeveen hulphonden worden geweigerd of worden toegestaan.

Uit de gegevens van zowel de enquête en de observatie blijkt dat de meeste horecaondernemers het geen probleem vinden als er hulphonden in hun gelegenheid komen. Ook vond de eigenaar van de hulphond het fijn dat de hulphond werd toegelaten in de horecagelegenheden. De eventuele gasten die aanwezig waren hebben geen reactie gegeven op de komst van een hulphond. Wel heeft één horecaondernemer in de enquête aangegeven dat de andere gasten het eens waren met het besluit om de hulphond toe te staan.

Ook uit de desktop research blijkt dat er minder weigeringen waren dan van tevoren werd verwacht. De desktop research geeft ook aan dat hulphonden worden toegestaan, maar dit wordt in mindere mate gemeld dan bijvoorbeeld het weigeren.

Werd een hulphond geweigerd, dan kwam er vaak een excuus. De (sociale) media aandacht en ophef die ontstaat na een weigering kan het excuus versnellen. Dit kan komen doordat de naam van horecagelegenheid dan negatief in de belangstelling staat. Het kan zijn dat door miscommunicatie de hulphond geweigerd werd. De desbetreffende medewerker kon mogelijk niet op de hoogte zijn van het beleid over hulphonden.

Deze desktop research geeft dus aan dat er alsnog hulphonden geweigerd kunnen worden. Hierdoor kan het positieve beeld uit de enquête en observatie niet helemaal kloppen met de werkelijkheid.

3.2. Methodische discussie

Zoals al aangegeven in het hoofdstuk 'Materiaal en methode' werd tijdens het onderzoek gebruik gemaakt van de enquête voor horecaondernemers, de enquête voor hulphondengebruikers en de observaties met hulphonden. Deze methoden zijn gekozen, zodat op verschillende manier wordt geprobeerd om een antwoord te krijgen op de vragen van het onderzoek. Daarnaast zorgen deze drie methoden er voor dat de validiteit van het onderzoek kan worden gecontroleerd.

Later is nog gebruik gemaakt van een desktop research om aan meer gegevens te komen. Als opnieuw de steekproefgrootte wordt bepaald voor deze populatie maar dan met het aantal van 45 respons, dan komt de foutmarge uit op 14,52%. Hierdoor ligt het percentage waarvan de helft van de populatie hulphonden toestaat tussen de 35,48% en de 64,52%. Uit de gegevens blijkt dat bij één horecagelegenheid hulphonden worden geweigerd, waardoor de kans of waarschijnlijkheid dat deze betrouwbaarheid uitkomt zeer klein is. Hierdoor kunnen de uitkomsten van de enquête voor horecaondernemers niet op toeval zijn berust.

Uit de enquête voor horecaondernemers zijn 45 van 346 opgestuurde enquêtes ingevuld. De enquête voor horecaondernemers is meerdere keren opgestuurd naar de deelnemende horecaondernemers en leverde elke keer een aantal nieuwe reacties op. Het aantal reacties ligt alsnog vrij laag, dit kan liggen aan het feit dat de enquête digitaal is opgestuurd en daardoor niet is gezien door de ondernemer. Daarnaast kan de ondernemer te veel e-mails binnen hebben gekregen, waardoor de enquête niet werd opgemerkt. Het kan zijn dat horecaondernemers die niet meededen met het onderzoek wel de enquête in wilden vullen en als zij meededen met het onderzoek kon dit bijdrage aan een hoger aantal beantwoorde enquêtes. Daarnaast hadden deze ondernemers er voor kunnen zorgen dat er meer reacties op de enquête konden komen. Ook kan de aankomende verandering in de hygiëne code er voor hebben gezorgd dat de horecaondernemers de enquête niet in wilden vullen.

Voor een aantal ondernemers was het niet altijd even duidelijk wanneer zij een vraag konden overslaan. Zij hadden alle vragen ingevuld, dit heeft echter geen invloed gehad op de resultaten, aangezien dit vragen waren over de weigering. Ook hadden een aantal horecaondernemers een aantal vragen over geslagen, waardoor het aantal antwoorden op die vragen lager ligt dan zou moeten. Dit kan van invloed zijn op de resultaten, als deze vragen worden meegenomen.

De enquête voor hulphondengebruikers is meerdere malen opgestuurd via verschillende wegen naar hulphonden gebruikers. Geen van de hulphondengebruikers hebben de enquête ingevuld, een reden hiervoor kan zijn dat de hulphondengebruikers zich als proefpersoon voelen gebruikt. Daarnaast kan het zijn dat de hulphondengebruikers de digitaal opgestuurde enquête niet goed hebben ontvangen of dat zij meerder e-mails hebben gekregen waardoor de enquête niet werd opgemerkt. Ook kan het zijn dat de hulphondengebruikers geen interesse hadden in het invullen van de enquête, omdat zij het geen (groot genoeg) probleem vonden. Dit kan ook worden veroorzaakt doordat de hulphondengebruikers al op de hoogte waren van de veranderingen in de hygiëncode van de horeca.

Van tevoren werden 108 observaties gepland, hiervan hebben er maar acht plaats gevonden, enkel in dezelfde stad. De hulphondengebruikers werden via verschillende wegen gevraagd om mee te doen aan het onderzoek. Hieruit was één hulphondengebruiker bereid mee te werken. Tijdens de observaties zijn alleen horecagelegenheden bezocht die ook op de enquête hebben gereageerd. Deze horecagelegenheden hadden in de enquête al aangegeven dat zij hulphonden toestaan. Doordat de observaties in één stad plaats hebben gevonden kan in de andere steden niet worden achterhaald of de ondernemers die hebben gereageerd op de enquête ook daadwerkelijk hulphonden toestaan.

Een reden voor de weinige reacties op de observatie kan zijn dat de hulphondengebruikers te ver weg wonen, aangezien de observaties alleen plaats zouden vinden in Drenthe, Friesland en Groningen. Een andere reden hiervoor is dat de hulphondengebruikers in het dagelijks leven beperkt zijn en problemen ondervinden, hierdoor voelden de hulphondengebruikers zich mogelijk als proefpersoon gebruikt en wilden dan niet meewerken aan de observaties (R. Tetelepa, medewerker Stichting Gebruikers Assistentiehonden, persoonlijke communicatie, 13 december, 2015). Ook kan het zijn dat een hulphondengebruiker wel graag wilt meehelpen, maar niet de beschikking heeft over de geschikte vervoersmiddelen.

De observatie werd gedaan door één observator. Deze observator vroeg of de hulphond naar binnen mocht en heeft hierna alles genoteerd. Na het verlaten van de horecagelegenheid had de observator de tijd om alles goed te noteren. Het was handiger geweest om met twee observatoren te werken, zodat het noteren sneller verliep.

Vooraf werd verwacht dat meer hulphondengebruikers bereid waren om mee te werken aan het onderzoek. Hierbij werd verwacht dat er meer ingevulde enquêtes voor hulphondengebruikers terug kwamen en er meer observaties plaats konden vinden. Doordat er minder data binnen is gekomen is er een desktop research uitgevoerd, om meer informatie over het weigeren en toestaan van hulphonden te krijgen. Hiervoor zijn verschillende media gebruikt en sociaal media zoals Facebook. Via deze media werden de weigeringen vaak gemeld en daar kwamen ook reacties op. Ook de eventuele excuses van de horecagelegenheid werd via deze weg gemeld.

4. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt de conclusie getrokken aan de hand van de hoofdvraag.

De hoofdvraag van dit onderzoek was;

Welke redenen zijn er gegeven door horeca ondernemers bij het weigeren of toestaan van hulphonden in de provincies Drenthe, Friesland en Groningen?

Het antwoord hierop luidt; De meeste horecaondernemers vinden het geen probleem als hun gasten met een hulphond komen. Alle gasten laten genieten ongeacht hun beperkingen is een andere vaak genoemde reden om hulphonden toe te staan.

Daarnaast kunnen er geen verschillen gevonden worden tussen de provincies en de steden. Dit geldt ook voor de soorten horeca en het verschil in mening van de horecaondernemers. Ook verschilt het aantal keren dat een hulphond op bezoek is geweest sterk per horecagelegenheid. Andere gasten die aanwezig waren hadden meestal geen mening gegeven over het wel of niet toestaan van hulphonden. Gaven zij die wel, dan waren zij het eens om de hulphond toe te staan.

De meeste horecagelegenheden die meegenomen zijn in dit onderzoek laten hulphonden toe. Bij enkele ondernemers is het onbekend of zij hulphonden toestaan. Daarnaast laat één horecaondernemer hulphonden niet toe oplast van allergieën.

Als een hulphond werd geweigerd waren het vaak incidenten en dan had de horecaondernemer meestal zijn of haar excuses aangeboden.

Dit onderzoek toont aan dat hulphonden minder vaak worden geweigerd dan van te voren werd verwacht.

5. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen de aanbevelingen worden beschreven die van toepassing kunnen zijn voor Stichting Kind en Hulphond en voor een vervolgonderzoek of een soortgelijk onderzoek. De aanbevelingen voor Stichting Kind en Hulphond worden beschreven in paragraaf 5.1 en de aanbevelingen voor een vervolgonderzoek of een soortgelijk onderzoek zijn te vinden in paragraaf 5.2.

5.1. Aanbevelingen Stichting Kind en Hulphond

De aanbevelingen voor Stichting Kind en Hulphond luidt; Stichting Kind en Hulphond kan een soortgelijk onderzoek (laten) uitvoeren. Dit onderzoek is dan niet gericht op horecagelegenheden maar op locaties waar kinderen vaak komen, zoals speelgoedwinkels, bioscopen, binnenspeeltuinen en dierentuinen. Met dat onderzoek kan Stichting Kind en Hulphond onderzoeken waar kinderen met hun hulphond welkom zijn. Daarnaast kan Stichting Kind en Hulphond aan de ouders doorgeven in welke horecagelegenheden hulphonden welkom zijn. Dit kan voor hun van nut zijn als zij daar met hun kind en kinderhulphond naar toe willen gaan, zodat zij niet voor een verrassing komen te staan, als zij geweigerd worden.

5.2. Overige aanbevelingen

Andere aanbevelingen zijn; een kwalitatief onderzoek uitvoeren, waar gekeken wordt naar de motieven of achterliggende gedachten van de horecaondernemers over de redenen van het toestaan of weigeren van een hulphond. Daarnaast kan dan gekeken worden naar de impact van het weigeren of toestaan van de hulphonden. Hierbij kan dan worden onderzocht wat een weigering of toestemming doet met een hulphondengebruiker.

Ook kan een soortgelijk onderzoek worden uitgevoerd dat gericht is op de toegankelijkheid voor beperkten in een rolstoel. Hierbij kan dan gekeken worden naar aanwezigheid van aanpassing in de horecagelegenheid, zoals een lift of een invalide toilet.

Voor een vervolg onderzoek is het handiger om met twee observatoren te werken in plaats van één, aangezien dit makkelijker werkt met het noteren tijdens de observaties en de tweede observator kan dan de reacties van de andere gasten in de gaten houden.

Literatuur

Aarts, N., Muijres, M. & v.d. Wijngaert, L., 2015. *Kiezen doe je niet alleen*. [Online]
Available at: <http://doc.utwente.nl/90688/1/ContextueelOnderzoekDefinitief.pdf>
[Geopend 17 november 2015].

ANW, 2015. *horecagelegenheid 1.0*. [Online]
Available at: <http://anw.inl.nl/article/horecagelegenheid>
[Geopend 10 oktober 2015].

Belga, 2013. *Strafrechtelijke vervolging voor wie assistentiehond weigert*. [Online]
Available at: http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20130619_00629049
[Geopend 2 februari 2016].

Bluiminck, N., 2016. *Nieuwe Hygiënecode: hulphond mag wel restaurant in*. [Online]
Available at: <http://www.missethoreca.nl/restaurant/nieuws/2016/1/nieuwe-hygienecode-hulphond-mag-wel-restaurant-in-101229582>
[Geopend 02 februari 2016].

Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015. *begrippen*. [Online]
Available at: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/methoden/begrippen/default.htm?conceptid=2376>
[Geopend 10 oktober 2015].

de Geest, J., 2010. *Hedendaags gehandicapt*. [Online]
Available at: <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=99886>
[Geopend 2 november 2015].

de Hond, M., 2015. *Marc de Hond "Voor rolstoelers is dit de dagelijkse praktijk"*. [Online]
Available at: <https://vimeo.com/135920655>
[Geopend 02 november 2015].

de Paauw, F., 2015. *Marc de Hond "Voor rolstoelers is dit de dagelijkse praktijk"*. [Online]
Available at: <https://vimeo.com/135920655>
[Geopend 6 november 2015].

De Rijksoverheid, 2007. *Documeten, Toegankelijkheid en hulphonden*. [Online]
Available at:
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2007/06/27/toegankelijkheid-en-hulphonden#>
[Geopend 7 oktober 2015].

de Wit, J., 2016a. *Hulphond geweigerd bij zaak Jamie Oliver*. [Online]
Available at: <http://www.ad.nl/ad/nl/1002/Show/article/detail/4222244/2016/01/11/Hulphond-geweigerd-bij-zaak-Jamie-Oliver.dhtml>
[Geopend 31 januari 2016].

de Wit, J., 2016b. *Weigeren van hulphond Lobbes was 'misverstand'*. [Online]
Available at:
<http://www.ad.nl/ad/nl/1038/Rotterdam/article/detail/4222542/2016/01/11/Weigeren-van-hulphond-Lobbes-was-misverstand.dhtml>
[Geopend 31 januari 2016].

den Brok, Y. & Lammerts, R., 2008. *Gehandicapt en geëmancipeerd*. [Online]
Available at: http://kcco.nl/doc/kennisbank/gehandicapt_emancipatie.pdf
[Geopend 2 november 2015].

Dieren in zorg en welzijn, 2011a. *Inzet van dieren in zorg en welzijn*. [Online]
Available at: <http://www.diereninzorgenwelzijn.nl/>
[Geopend 23 oktober 2015].

Dieren in zorg en welzijn, 2011b. *Honden in AAA- en AAT-programma's*. [Online]
Available at: <http://www.diereninzorgenwelzijn.nl/Welkediëren/Honden.aspx>
[Geopend 23 oktober 2015].

Dieren in zorg en welzijn, 2011c. *Hulp-en geleidehonden*. [Online]
Available at: <http://www.diereninzorgenwelzijn.nl/Hulphonden.aspx>
[Geopend 23 oktober 2015].

Facebook, 2016a. *Stichting Gebruikers Assistentiehonden*. [Online]
Available at: <https://www.facebook.com/stichtinggebruikersassistentiehonden>
[Geopend 31 januari 2016].

Facebook, 2016b. *Vaker toegestaan dan geweigerd*. [Online]
Available at:
<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1657503274519830&set=a.1643932019210289.1073741831.100007805209375&type=3&theater>
[Geopend 31 januari 2016].

Huizinga, L. & Oldenbruger, J., 2004. *Toegankelijkheid van openbare gelegenheden voor hulphondenbezitters*, Leeuwarden: VHL.

Hulphond Nederland, 2015. *ADL Hulphond*. [Online]
Available at: <http://www.hulphond.nl/hulphonden/adl-hulphond/>
[Geopend 10 oktober 2015].

Journalinks, 2016. *Bereken de steekproefgrootte*. [Online]
Available at: <http://www.journalinks.be/steekproef/>
[Geopend 22 februari 2016].

KNGF Geleidehonden, 2015. *Assistentiehond opent deuren*. [Online]
Available at: <http://www.geleidehond.nl/onze-honden/assistentiehond/?gclid=CMP65byGuMgCFQsTGwodl28M4w>
[Geopend 10 oktober 2015].

Koninklijke Horeca Nederland, 2016. *Hygiëncode voor de horeca*. [Online]
Available at: <https://www.khn.nl/hygienecode>
[Geopend 8 februari 2016].

Laeyendecker, D. L., 2004. 4.2 Het zelfbeeld van mensen met een beperking. In: *Gehandicapten: beeldvorming en beldeid*. Utrecht: PGU, pp. 25-26.

LICG, 2015. *Dieren in de zorg: AAA & AAT*. [Online]
Available at: <http://www.licg.nl/377/praktisch/omgaan-met-huisdieren/de-rol-van-huisdieren/dieren-in-de-zorg-aaa-aat.html>
[Geopend 23 oktober 2015].

Martin Gaus Geleide- & Hulphondenschool, 2014. *Hulphonden*. [Online]
Available at:
[http://www.martingaushulphonden.nl/hulphonden/even_voorstellen/wij_leveren_hulphonden.htm](http://www.martingaushulphonden.nl/hulphonden/even_voorstellen/wij_leveren_hulphonden.html)
l
[Geopend 10 oktober 2015].

Molenaar, M., 2015. *Hulphond Sjakie geweigerd bij Gouds restaurant Atlantis*. [Online]
Available at:
<http://www.ad.nl/ad/nl/1012/Nederland/article/detail/4214029/2015/12/24/Hulphond-Sjakie-geweigerd-bij-Gouds-restaurant-Atlantis.dhtml>
[Geopend 31 januari 2016].

Ouders Online, 2016. *Oudersonline*. [Online]
Available at: <http://www.ouders.nl/>
[Geopend 20 februari 2016].

Programma VCP, 2007. 1. Toegankelijkheid. In: *Bereikbaarheid, Toegankelijkheid en Bruikbaarheid*.
Utrecht: Programma VCP, p. 6.

Stichting Gebruikers Assistentiehonden, 2015a. *Stichting Gebruikers Assistentiehonden, in de praktijk*. [Online]
Available at: <http://stichtinggebruikersassistentiehonden.nl/in-de-praktijk/>
[Geopend 7 oktober 2015].

Stichting gebruikers Assistentiehonden, 2015b. *Meldpunt toegangsweigeringen met assistentiehond*. [Online]
Available at: <http://stichtinggebruikersassistentiehonden.nl/meldpunt-toegangsweigeringen-met-assistentiehond/>
[Geopend 31 januari 2016].

Stichting Gebruikers Assistentiehonden, 2015c. *Werkwijze*. [Online]
Available at: <http://stichtinggebruikersassistentiehonden.nl/werkwijze/>
[Geopend 12 februari 2016].

Stichting Gebruikers Assistentiehonden, 2015d. *Meldingen van weigering assistentiehond eerste halfjaar 2015*. [Online]
Available at: <http://stichtinggebruikersassistentiehonden.nl/meldingen-van-weigering-assistentiehond-eerste-halfjaar-2015/>
[Geopend 31 januari 2016].

Stichting Kind en Hulphond, 2015a. *Stichting Kind en Hulphond*. [Online]
Available at: <http://www.stichtingkindenhulphond.nl/>
[Geopend 23 oktober 2015].

Stichting Kind en Hulphond, 2015b. *Ontstaan*. [Online]
Available at: <http://www.stichtingkindenhulphond.nl/de-stichtin/ontstaan/>
[Geopend 6 november 2015].

Stichting Kind en Hulphond, 2015c. *De stichting*. [Online]
Available at: <http://www.stichtingkindenhulphond.nl/de-stichtin/>
[Geopend 6 november 2015].

Stichting Signaalhond Nederland, 2016. *Wat is een signaalhond?*. [Online]
Available at: http://www.stichtingsignaalhond.nl/wat_is_een_signaalhond.htm
[Geopend 1 februari 2016].

Stockman, S., 2016. *Hulphond onterecht geweigerd bij brasserie Terneuzen*. [Online]
Available at: <http://www.pzc.nl/regio/zeeuws-vlaanderen/hulphond-onterecht-geweigerd-bij-brasserie-terneuzen-1.5619482>
[Geopend 1 februari 2016].

SvH, 2015. *Sociale hygiëne: wetten en bepalingen*. [Online]
Available at: <http://passie.horeca.nl/fav/30%20Sociale%20hygiene-wetten%20en%20bepalingen.pdf>
[Geopend 17 november 2015].

Tubantia, 2016. *Oldenzaals restaurant heeft spijt: Chantal en hulphond toch welkom*. [Online]
Available at: <http://www.tubantia.nl/regio/oldenzaal/oldenzaals-restaurant-heeft-spijt-chantal-en-hulphond-toch-welkom-1.5616686>
[Geopend 31 januari 2016].

van der Borg, J. & Beerda, B., 2014a. 5.5.1 Kwaliteiten van de hond. In: *Dieren in de Zorg*. Ede: Ontwikkelcentrum, p. 140.

van der Borg, J. & Beerda, B., 2014b. 5.1 Inleiding. In: *Dieren in de zorg*. Ede: Ontwikkelcentrum, pp. 106-107.

van der Sijs, N., 2010. *Horeca (bedrijfssector van hotels, restaurant en cafés)*. [Online]
Available at: <http://www.etymologiebank.nl/trefwoord/horeca>
[Geopend 10 oktober 2015].

Verstraete, B., 2008. *Interuniversitaire manama-opleiding jeugdgezondheidszorg*. [Online]
Available at: <http://opleiding-jgz.be/eindwerken/bestanden/eindwerk%20B%20Verstraete.pdf>
[Geopend 17 november 2015].

werkenbijhogescholen.nl, 2016. *Van Hall Larenstein, University of Applied Sciences*. [Online]
Available at: <http://www.werkenbijhogescholen.nl/hogescholen/hogeschool-van-hall-larenstein/>
[Geopend 1 maart 2016].

Bijlage I: deelnemers enquête horecaondernemers

Drenthe

Assen

Adressen

Hotels

De Bonte Weaver

Hotel de jonge (best western)

B&B

Bed and Breakfast

Bed & Breakfast fam. Krabben

Restaurants

Restaurant Touché

Grand-café Restaurant Dames Dijkstra

Bella Italia Ristorante E Pizzeria

La Maschera

Restaurant Wokparadijs Jasmijn Garden

Restaurant Klein Paramaribo

Café restaurant Ponderosa

Peking Chinees-Indisch restaurant

Happy Garden

Restaurant Amigo

De Stadstuin assen

Sun Garden

Corhoen

Pyramide Grillroom

Kapitein stroop

De poort van Assen

Xapoe

De nijl Turks grill restaurant

Felini

Cafetaria

Julio Menotti

Rob's Cafetaria

Cafetaria 't trefpunt

Fastfood ketens

McDonald's Assen

Burger Queen

Lunchroom

Lunchcafé Plein 10

La Place koopmansplein

IJssalon

Broodjeszaak

Bakerstreet Assen

Anders

Emmen

Hotels

Stads-hotel Boerland

Hegen

B&B

't Centrum Bed and Breakfast

Bed and breakfast emmen

Alie's Bed and Breakfast

Restaurants

De Kamer

Restaurant Dal Baffo

Bistro 2.53

La Coquilla

Suwa

Ming's Wok Palace

Restaurant "De Eekenhof"

Met Stroop Ofzo

Pizzeria La taverna

Petit Restaurant Mickey

Izmir Grill

Grillroom Jeruzalem

Indian Spices

Massada Emmen

Routiers Restaurant Emmen

Grieks Restaurant Athina

Restaurant Pardoes

Cafetaria

Chefburger Emmen

Cafetaria Het Haagje

Cafetaria Emmermeer

Kwalitarie Emmerhout

Cafetaria de Zandsteeg Timmy

Fastfood ketens

Subway

Burger King

Lunchroom

Harry's Lunchroom

Brownies en Downies

Lunchroom heren de wit

IJssalon

Toscana IJssalon Emmen

Broodjeszaak

Broodjeshuis Sunshine

Anders

Center Parks

Hoogeveen

Hotels

Hotel Hoogeveen

B&B

B&B de Binnenhorst

Restaurants

Dégust

Tapas Restaurant Salsa

Restaurant Pizzeria Mario

Akropolis Hoogeveen

Heinrigs restaurant

Chinees restaurant Feng Sheng

Restaurant Da Luca

Delight Plaza

Cafeteria

Snackbar Frank

Jan Patat

Fastfood ketens

McDonald's Hoogeveen

New York Pizza Hoogeveen

Lunchroom

The kitchen Drink & Bites

De Pulle

IJssalon

Toscana IJssalon Hoogeveen

Broodjeszaak

La brochette

Anders

Meppel

Hotels

De Poort van Drenthe

B&B

Restaurants

Sardinia

Eten&Fusion

De Muggebeet
Pannenkoekenschip De Liberté
Pizzeria Amigo
Sakura Mura
Diner Italia
Egyptisch Restaurant Pyramiden

Cafetaria

Snackbar de Smulhoek
Cafetaria Koedijkslanden
Snackbar Hans & Frietje

Fastfood ketens

Domino's Pizza Meppel

Lunchroom

La Fontaine

IJssalon

IJs & Koffiesalon Hubertus V.O.F.

Broodjeszaak

Broodje Meppel

Anders

Friesland

Drachten

Hotels

Van der valk Drachten

B&B

Bij en Boom Bed & Breakfast

Restaurants

Pata Negra

Restaurant 't Jagertje

Phoenix

De haven

Pizzeria La Strada Drachten

Restaurant Peking

China Town

Pizzeria Toscana

Ribs Royal

Venezia Drachten

Sondrio Da Emilio

Yankee Doodle Drachten

Cafeteria

Snackbar La Bamba

Snackbar de drie turven

Shaam Drachten

Snackbar de Kelder

Fastfood ketens

McDonald's Drachten

Lunchroom

Brasserie De Waag

IJssalon

IJs en koffie Café Drachten

Broodjeszaak

Graancirkel

Anders

Heerenveen

Hotels

Hajé hotel Heerenveen

B&B

Bed and Breakfast Nos Ambro

Restaurants

Wok Oriental

Toro Pinto
Pannekoekschip “De klipper”
Nin Hou
Pizzeria Etna
Restaurant De Sultan
Shalom
Surinaams afhaalrestaurant
Grieks restaurant METEORA

Cafetaria

Snackbar Mangerie Heerenveen
Snackbar-IJssalon Hennie Ris

Fastfood ketens

Subway

Lunchroom

Lekkerzzz

IJssalon

Puur IJs & Chocolate

Broodjeszaak

Tes Broodjesservice

Anders

Leeuwarden

Hotels

Hotel Café 't Anker
Bastion Hotel Leeuwarden
Stenden Hotel
Eurohotel
Hotelschip 'Nova Cura'

B&B

Bed & Breakfast leewarden
B&B Het Gele Huis
B&B Taniabrug Leeuwarden
Bed & Breakfast Middelzeelaan
Het Koeshûs

Restaurants

Yucatán
Visrestaurant Le sander
Restaurant Bosporus
Café/restaurant De vliegende Hollander
Jamuna
Las Tapas
El Pacho Mexicaans Restaurant – Steakhouse
Chinees spec. Restaurant Jasmin Garden

Kota Radja
Pizzeria Pompeï
Pidokkio
Restaurant Sin Jah
Restaurant Pizzeria Italia
Turks restaurant Alanya
't Pannekoekschip
Li Garden
Cleopatra
De Nieuwe Shang Hai
He Zhon
De Vegetarier
Pizzeria Mamma Mia
Brasserie Spiegelaar
Restaurant Onder de kelders
Restaurant Valerius
Karma Food & Drinks
Restaurant Wannee

Cafetaria

Amigo Pizza & Snackservice
Turquoise Specialiteiten
Snackbar "de Tille"
Hot Fried Chicken
Tom's Cafetaria
Cafetaria Goudenregen
Cafetaria De Overweg
Snackbar "de coeter"
Eatcounter De Rondweg
Smullerij De Mallemolen Double B
City Kebab

Fastfood ketens

McDonald's Leeuwarden
Spare Rib Express
New York Pizza Leeuwarden

Lunchroom

Bagels & Beans
Croissanterie Du Nord
Croissanterie Vittorio
Stadswaag Leeuwarden

IJssalon

Puur IJs en Chocolade
IJssalon La Venezia-Talamini

Broodjeszaak

Broodje Bewust
Prins Heerlijk Take Away

Anders

Smakelijk Maaltijdenwinkel

Sneek

Hotels

Amicitia Hotel

Zandhotel

B&B

Glazenburg

Stadslogement kingsize

Restaurants

Indonesisch Restaurant Klein Java

Restaurant de Kastanje

Venezia

Ristorante Pizzeria Il Nuraghe

Haifa Mexican B.V.

Brasserie De Koperen Kees

't Vaticaan v

Cafetaria

Alex's snackcorner

Snackbar "De Polle"

Fastfood ketens

Domino's Pizza Sneek

Lunchroom

De Stempelpost

Koffie/Theehuis "Esara"

IJssalon

IJssalon MIN 12

Broodjeszaak

Bakker bart sneek

Royaal Belegd

Anders

Groningen

Groningen

Hotels

Martini Hotel

University Hotel

Apollo Hotel Groningen

Hotel Prinsenhof

Simplon Jongerenhotel

Hotel Friesland

Pension Tivoli

B&B

Bed and Breakfast Keizer Barbarossa

B&B 'Het kasteeltje'

Bed & Breakfast Reitdiep

Bed and Breakfast Stadspark

Bed & Breakfast – Antje en Gulle

B&B Pakhuis Emden

De Drie Vlasbloemen B&B

Bed and Breakfast Westerhaven

Bed and Breakfast Wilhelmina

Guesthouse Onder De Pannen

B&B Lijn5

B & B Ambachtelijke Bakkerij

Bij Baukje

Logies Groningen

Bed & Breakfast Woldstee

Restaurants

Four Rose's

Restaurant Voila

Grieks Restaurant Delfi

Thai Jasmine Authentiek Thais restaurant

De Kleine Heerlijkheid

Restaurant BENZ

WEEVA

Il Lago

Vietnamees Chinees Restaurant Hock Sieng

Kohinoor van India

Het Goudkantoor

Restaurant "Mechoui"

Giovanni's Ristorante Italiano Vero

Uit de Buurt

't Zwarte Schaap

Kroewa Thai Restaurant

Zomers

Cervantes

Fujiyama

Golden Palace

Tapasco

Land van Kokanje

Ribhous Bronco
Huis de Beurs
Restaurant Filoxenia
Capricio
Chinees Restaurant Wok Euroborg
El Txoko
Bacchus Bistro
Ristorante/Pizzeria Da Carlo
De Boom
Villa Persia
Adanus Gedempte
De Kleine Kasteleine
Bistro Vive La Vie
Chinees-Indisch Restaurant Ou Hai
De kleine Moghul
Chinees Restaurant Peking
Asia Today
Old MacDonald Restaurant
Pand 48
Tel Aviv Israelische Specialiteiten
Oberland B.V.
Bombay Palace
Da Vinci mail via
Smaeck
Brasserie Midi
Restaurant Star
Ristorante Pizzeria
Onze Toko
Cerveseria Catalana
Restaurant Antalya
Restaurant Bimi Chinees Antiliaans
't Pannekoekschip
Restaurant L'Etudié
Hanasato
De Pastafabriek Groningen
Restaurant muller
Restaurant Tekinev
Toko Semarang
Taste and Flavor
Pizzabakkerij Hans & Johnny
Ugly Duck
De Gulzige Kater
Rest. De Zevende Hemel

Cafetaria

Shanti Roti Shop
Döner Kebab Hortensia
Cafetaria
Snackcentrum
Cafetaria Koning
Cafetaria Quick 'n Tasty

Cafeteria A-weg
Cafeteria de Oostersluis
Cafeteria Alfa
Cafeteria “De Meeuw”
Cafeteria Oosterpark
Cafeteria Kerklaan
De Grote Beer
Eetcounter Sip Bloemberg
Restaria Zuid
Cafeteria “Gruno”
Cafeteria de Wending
Ideale Buurman
Eetcounter De Hunze
De kroon Eetcounter
Safak Cafeteria & Grillroom
Happy Corner
Eetcounter De Viersprong
Cafeteria Palaza
Cafeteria Smulcorner

Fastfood ketens

KFC Groningen
Julia’s Station
Burger King

Lunchroom

Het Bakkerscafé
Toet het Toetjesparadijs
Chi-Chi’s
Croissanterie Chez Nous!
Brasserie De Rode Loper

IJssalon

Pure frozen
IJssalon Fiorin
Italini Gelato BV

Broodjeszaak

Nice Food House
Brasserie Zernike
Broodjeshuis Crossroads

Anders

Bij Britta

Bijlage II: Enquête horecaondernemers

Enquête hulphond in de horeca

Namens Stichting Kind en Hulphond wordt dit onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek zal gaan over de toegang die hulphonden krijgen in horecagelegenheden. Deze enquête is opgesteld om er achter te komen waar hulphonden worden toegestaan en waar zij geweigerd worden in de horeca en wat uw ervaring daarin is.

Alle gegevens zullen vertrouwelijk worden behandeld.

***Vereist**

Woonplaats *

Naam horecazaak *

Soort horeca *

bijv. restaurant, hotel, cafetaria

Wat is uw functie binnen deze horecazaak? *

1. Heeft u wel eens eerder bezoek gehad van een (mindervalide) gast met een hulphond? *

Vink alle toepasselijke opties aan.

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga verder naar vraag 14)

2. Heeft u wel eens een (mindervalide) gast met een hulphond toegestaan?

Vink alle toepasselijke opties aan.

- ☐ Ja (ga verder naar vraag 3)
- ☐ Nee (ga verder naar vraag 5)

3. Hoe vaak heeft u een hulphond toegestaan

Antwoord in aantal (schatting)

4. Wat zijn de redenen dat u een hulphond toestaat?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk. (ga hierna verder naar vraag 7)

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ Wij hebben geen problemen met de komst van hulphonden, zij zijn altijd welkom
- ☐ Wij willen graag dat al onze gasten bij ons kunnen genieten, ongeacht de beperkingen die zij hebben
- ☐ Wij helpen graag gasten met hulphonden zich geaccepteerd te voelen
- ☐ Het zorgt voor een positieve verbetering van onze naam
- ☐ Anders:

5. Hoe vaak heeft u een gast met een hulphond geweigerd?

Antwoord in aantal (schatting)

6. Wat waren de redenen dat u een hulphond heeft geweigerd?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ Hygiëne
- ☐ Verstoring van gasten en/of personeel
- ☐ Allergieën
- ☐ Angsten
- ☐ De hulphond kan schade en/of vernielingen aanbrengen
- ☐ De hulphond hindert het personeel
- ☐ Angst voor een slechte opvoeding van de hulphond
- ☐ Wet en regelgeving staat dit niet toe
- ☐ Andere gasten hadden dit gevraagd
- ☐ Anders:

7. Wat was de reactie van de gast met de hulphond op uw besluit?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ De gast was het hier mee eens
- ☐ De gast was het hier niet mee eens
- ☐ De gast werd boos
- ☐ De gast werd verdrietig
- ☐ De gast werd blij/enthousiast
- ☐ De gast had geen reactie gegeven
- ☐ Anders:

8. Wat was de reactie van andere gasten op uw besluit?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ Andere gasten reageerden niet
- ☐ Andere gasten waren het hier niet mee eens
- ☐ Andere gasten waren het eens met het besluit
- ☐ Er waren op dat moment geen andere gasten aanwezig
- ☐ Anders:

9. Welke actie werd hierna ondernomen door de gast met een hulphond?

Meerder antwoorden zijn mogelijk

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ De gast ging met u een discussie aan
- ☐ De gast verliet het pand
- ☐ De gast ging aan een tafel zitten
- ☐ De gast heeft u geprobeerd te overtuigen om de hulphond toe te staan
- ☐ Anders:

10. Welke actie ondernamen andere gasten na de reactie van de gast met de hulphond?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ Andere gasten gingen met u in discussie
- ☐ Andere gasten probeerden u te overtuigen om de hulphond toe te staan
- ☐ Andere gasten vonden het een goed besluit
- ☐ Andere gasten complimenteerde u met uw besluit
- ☐ Andere gasten deden niets
- ☐ Andere gasten verlieten het pand
- ☐ Er waren op dat moment geen andere gasten aanwezig
- ☐ Anders:

11. Welke actie heeft u ondernomen na de reactie van de gast met hulphond en de eventuele reactie(s) van andere gast(en)?

Vink alle toepasselijke opties aan.

- ☐ U heeft de hulphond alsnog geweigerd
- ☐ U heeft de hulphond alsnog toegestaan
- ☐ Anders:

12. Zou u in de toekomst uw beleid omtrent de toegang van hulphonden willen veranderen?

Vink alle toepasselijke opties aan.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

13. Waarom wilt u het beleid (niet) veranderen omtrent de toegang van hulphonden?

14. Heeft u nog opmerkingen, of wilt u nog zaken bespreken die niet in de enquête worden gevraagd?

15. Heeft u een beleid omtrent het toestaan van hulphonden? *

Vink alle toepasselijke opties aan.

- ☐ Nee (ga verder met vraag 17)
- ☐ Ja (ga verder met vraag 16)

16. Hoe luid het beleid omtrent hulphonden?

17. Hoe was de drukte in uw horeca gelegenheid? *

Vink alle toepasselijke opties aan.

- ☐ Er waren weinig tot geen gasten
- ☐ Er waren een aantal gasten
- ☐ Er waren veel gasten
- ☐ Wij waren op dat moment volledig bezet
- ☐ Anders:

Verzenden

100%: je bent klaar.

Verzend nooit wachtwoorden via Google Formulieren.

Mogelijk gemaakt door



Ondersteuning voor schermlezer ingeschakeld.

Bijlage III: Enquête hulphondengebruikers

Enquête hulphonden in de horeca voor hulphondengebruikers

Namens Stichting Kind en Hulphond wordt dit onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek zal gaan over de toegang die hulphonden krijgen in horecagelegenheden. Deze enquête is opgesteld zodat de ervaringen van hulphondengebruikers kan worden gevraagd, zodat u kan aangeven wat u ondervindt als u een horecagelegenheid bezoekt.

Alle gegevens zullen vertrouwelijk worden behandeld.

***Vereist**

Wat is uw woonplaats *

1. Heeft u op dit moment een hulphond? *

Vink alle toepasselijke opties aan.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

2. Hoe lang heeft u een hulphond (gehad)? *

Antwoord in aantal jaren

3. Heeft u wel eens met uw hulphond een horecagelegenheid bezocht?

Een horecagelegenheid is een commercieel bedrijf. Zij bieden aan hun gasten; logies, bereiden maaltijden en dranken voor (onmiddellijke) consumpties ter plekke aan. Voorbeelden van horecagelegenheden zijn hotels, restaurants, cafés, ijssalon, McDonalds en dergelijke.

Vink alle toepasselijke opties aan.

- ☐ Ja (ga verder naar vraag 4)
- ☐ Nee (ga verder naar vraag 14)

4. Bij welke soort horecagelegenheden zou u naar binnen willen?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ Hotel
- ☐ Bed & Breakfast
- ☐ Restaurant

- ☐ Cafetaria
- ☐ Fastfood ketens (bijv. McDonald's en Burger King)
- ☐ Lunchroom
- ☐ IJssalon
- ☐ Broodjeszaak
- ☐ Anders:

5. Heeft u wel eens met uw hulphond toegang gehad tot horecagelegenheden?

Vink alle toepasselijke opties aan.

- ☐ Ja (ga verder naar vraag 6)
- ☐ Nee (ga verder naar vraag 10)

6. Hoe vaak is u toegang verleend aan een horecagelegenheid?

Antwoord in aantal (schatting)

7. Bij welke horecagelegenheid/horecagelegenheden is u toegang verleend?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

8. Wat waren de redenen voor het verlenen van de toegang?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ De horecagelegenheid verwelkomt altijd hulphonden
- ☐ De horecagelegenheid wilt dat al hun gasten kunnen genieten, ongeacht de beperkingen die zij hebben
- ☐ De horecagelegenheid wilt graag dat een hulphondengebruiker zich geaccepteerd voelt

- ☐ Het verlenen van toegang zorgt voor een verbetering van de naam van het horecagelegenheid
- ☐ Anders:

9. Hoe voelde u zich hierbij?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk (ga na deze vraag verder naar vraag 14)

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ Acceptatie
- ☐ Ik kan ergens binnen komen zonder problemen
- ☐ Ik ben zelfstandig(er)
- ☐ Ik kan (deels) mee doen in het dagelijks leven
- ☐ Ik kan (weer) sociaal zijn
- ☐ Meer vrijheid
- ☐ Dit gaf geen invloed op mijn gevoelens
- ☐ Anders:

10. Hoe vaak is u de toegang geweigerd?

Antwoord in aantal (schatting)

11. Bij welke horecagelegenheid/horecagelegenheden is u de toegang geweigerd?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

12. Wat zijn de redenen geweest dat u de toegang tot de horecagelegenheden werd geweigerd?

Meerder antwoorden zijn mogelijk.

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ Hygiëne
- ☐ Verstoring van gasten en/of personeel
- ☐ Allergieën
- ☐ Angsten
- ☐ De hulphond kan schade en/of vernielingen aanbrengen
- ☐ De hulphond hindert het personeel
- ☐ Angst voor een slechte opvoeding van de hulphond
- ☐ Wet en regelgeving
- ☐ Andere gasten hadden dit gevraagd
- ☐ Anders:

13. Hoe voelde u zich hierbij?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

Markeer slechts één ovaal.

- ☐ Geen acceptatie
- ☐ Minder/geen vrijheid
- ☐ Ik zal nergens binnenkomen
- ☐ Ik kan niet meedoen in het dagelijks leven
- ☐ Ik ben anders dan de rest
- ☐ Ik ben nu minder sociaal
- ☐ Ik ben minder zelfstandig
- ☐ Dit gaf geen invloed op mijn gevoelens
- ☐ Anders:

14. Heeft u nog opmerkingen, of wilt u nog zaken bespreken die niet in de enquête worden gevraagd?

Verzenden

100%: je bent klaar.

Verzend nooit wachtwoorden via Google Formulier.

Mogelijk gemaakt door



Ondersteuning voor schermlezer ingeschakeld.

Bijlage IV: Observatieformulier

Naam gebruiker hulphond: Leeftijd gebruiker:..... Naam ouder(s)/verzorger(s):..... Leeftijd:.....

Ras hulphond:..... Naam hulphond:..... Leeftijd hulphond:..... Stad:.....

Naam horecagelegenheid:..... Soort horecagelegenheid:.....

Bij benaderen toegang?

Ja
Nee
Honden zijn welkom
Alleen hulphonden welkom
Anders, nl:.....

Redenen wel toegang?

Verwelkomt hulphonden
Wilt dat alle gasten genieten
Bijdrage aan acceptatie
Naam verbetering
Geen reden
Ander, nl:.....

Redenen geen toegang?

Hygiëne
Verstoring
Allergieën
Angsten
Schade/vernielingen
Hinder
Slechte opvoeding
Wet en regelgeving
Andere gasten
Anders, nl:.....

Reactie van hulphondengebruiker/ouder(s)/verzorger(s)?

Mee eens
Niet mee eens
Verbaasd
Geschokt
Boos
Verdrietig
Teleurstelling
Blij
Geen reactie
Anders, nl:.....

Welke actie?

Ging weg
Ging aan tafel zitten
Discussie
Overhalen
Anders, nl:.....

Reactie horeca ondernemer?

Blij
Geïrriteerd
Boos
Geen reactie
Anders, nl:.....

Actie horeca ondernemer?

Toestaan hulphond
Toestaan hulphond, maar met tegenzin
Weigeren hulphond
Anders, nl:.....

Reactie andere gast(en)?

Mee eens
Niet mee eens
Geen reactie
Niet aanwezig
Anders, nl:.....

Actie andere gast(en)?

Discussie
Gingen weg
Overhalen
Complimenteren
Deden niets
Anders, nl:.....

Bijlage V: Hulphond op bezoek

De volgende horecaondernemers hebben in de enquête aangegeven dat zij als eens zijn bezocht door een hulphond en diens gebruiker:

- Van der Valk Hotel Drachten
- De Zevende Hemel
- Martini Hotel
- Poort van assen
- t Pannekoekschip
- Pannenkoekschip de klipper
- Brasserie Spiegelaar
- Leeuwarder Eurohotel
- Pizzeria Pidokkio
- Hotel De Jonge
- Plein 10
- Brasserie Zernike
- WEEVA
- Bakkerij Bart Sneek
- Subway Meppel
- Domino's Meppel
- Klein Paramaribo
- Zandpaviljoen (van het Zandsculpturen Fesitval)
- Restaria Zuid
- Apollo Hotel Groningen
- TOET
- Simpon jongerenhotel,
- Pure Frozen
- Il-Lago
- Royaal Belegd
- Subway Heerenveen

De volgende horecagelegenheden hebben in de enquête aangegeven dat zij nog nooit een hulphond hebben ontvangen;

- Stadspark
- Pizzeria pompeii
- Yankee Doodle Drachten
- Bed and breakfast fam. Krabben
- Restaurant de Haven
- Vive la vie
- B&B Keizer Barbarossa
- Met Stroop Ofzo
- Broodjeshuis Crossroads
- Mechoui
- Izmirgrill
- Het Kasteeltje
- Ribhouse bronco
- Cervantes
- Antje en Gulle Bed and breakfast
- Onderdepannen
- TAPASCO

Bij Pakhuis Emden en De Pastafabriek is dit onbekend.