

## Hvor, hvor ofte og hvorfor bliver førerhundbrugere afvist?

- Skrevet for Dansk Blindesamfund
- Skrevet af Vibeke Holm Hansen
- Dato: 12. marts 2008

© 2008. Synovate Ltd. All rights reserved.

The concepts and ideas submitted to you herein are the intellectual property of Synovate Ltd. They are strictly of confidential nature and are submitted to you under the understanding that they are to be considered by you in the strictest of confidence and that no use shall be made of the said concepts and ideas, including communication to any third party without Synovate's express prior consent and/or payment of related professional services fees in full.

# Indholdsfortegnelse

- Baggrund, formål og metode 02
- Resultater 05
- Appendix: Grafikker 22



# Baggrund, formål & metode

## Baggrund og formål

- Dansk Blindesamfund har ansvaret for at administrere førerhundeordningen i Danmark. I dag er der omkring 250 førerhundebrugere
- Blinde oplever afvisninger i forskellige situationer, når de medbringer deres førerhund. Dansk Blindesamfund ønsker at undersøge, i hvilket omfang blinde oplever afvisninger, når de færdes i det offentlige rum
- Et andet formål er at undersøge, hvordan førerhundebrugere reagerer på afvisningerne, og hvilke konsekvenser afvisningerne har for, hvordan og hvor førerhundebrugere færdes uden for eget hjem

# Gennemførelsen af undersøgelsen

- Problemstillingen er undersøgt ved hjælp af kvantitativ metode. Undersøgelsen er gennemført som telefoninterview i Synovates CATI-center
- Undersøgelsen omfatter personer, der opfylder de følgende rekrutteringskriterier:
  - Personer som er blinde og har en førerhund OG
  - Som har oplevet afvisninger i det offentlige rum med førerhunden inden for det seneste år
- Gennemførelsesprocenten er knap 80 %, hvilket er højt, men også forventeligt, da respondenterne har en interesse i, at undersøgelsen gennemføres
- Synovates CATI-interviewere oplevede stor entusiasme omkring undersøgelsen; respondenterne var meget interesserede i at bidrage til undersøgelsen ved at besvare spørgeskemaet

The background is a solid teal color. On the left side, there are several abstract, overlapping shapes in a lighter shade of teal. These shapes include a large, curved form that resembles a stylized letter 'P' or a similar character, and a smaller circle below it. The overall aesthetic is modern and minimalist.

**Resultater**

## 1. 90 % har oplevet afvisninger

Af de førerhundebrugere, der har deltaget i undersøgelsen, har langt de fleste førerhundebrugere, nemlig 90 %, oplevet afvisninger

- Heraf har 58 % oplevet afvisninger inden for det seneste år
- 32 % har oplevet afvisninger, men ikke inden for det seneste år
- Det er de yngre førerhundebrugere, der oplever flest afvisninger
- Til gengæld er det også denne gruppe, der nemmest finder en alternativ løsning.

## 2. Mange førerhundebrugere oplever afvisninger ved taxi, på restauranter og i dagligvarebutikker

- Afvisninger af førerhundebrugere er mest udbredte på restauranter, i forbindelse med taxikørsel og i dagligvarebutikker
  - 56 % af førerhundebrugerne har inden for det seneste år oplevet at blive afvist i forbindelse med restaurantbesøg, og 16 % af førerhundebrugerne har oplevet det mere end fem gange
  - 50 % har oplevet at blive afvist, når de har forsøgt at praje en taxi på gaden, og 28 % har oplevet det mere end fem gange
  - 37 % har oplevet at blive afvist i dagligvarebutikker, og 11 % har oplevet det mere end fem gange

### 3. Mange førerhundebrugere oplever ofte afvisninger ved banegården

Afvisninger i forbindelse med taxikørsel er meget udbredt.

- Afvisninger finder oftere sted ved prajning på gaden end ved bestilling pr. telefon
- Afvisninger finder oftest sted omkring banegårde og ved taxiholdepladser

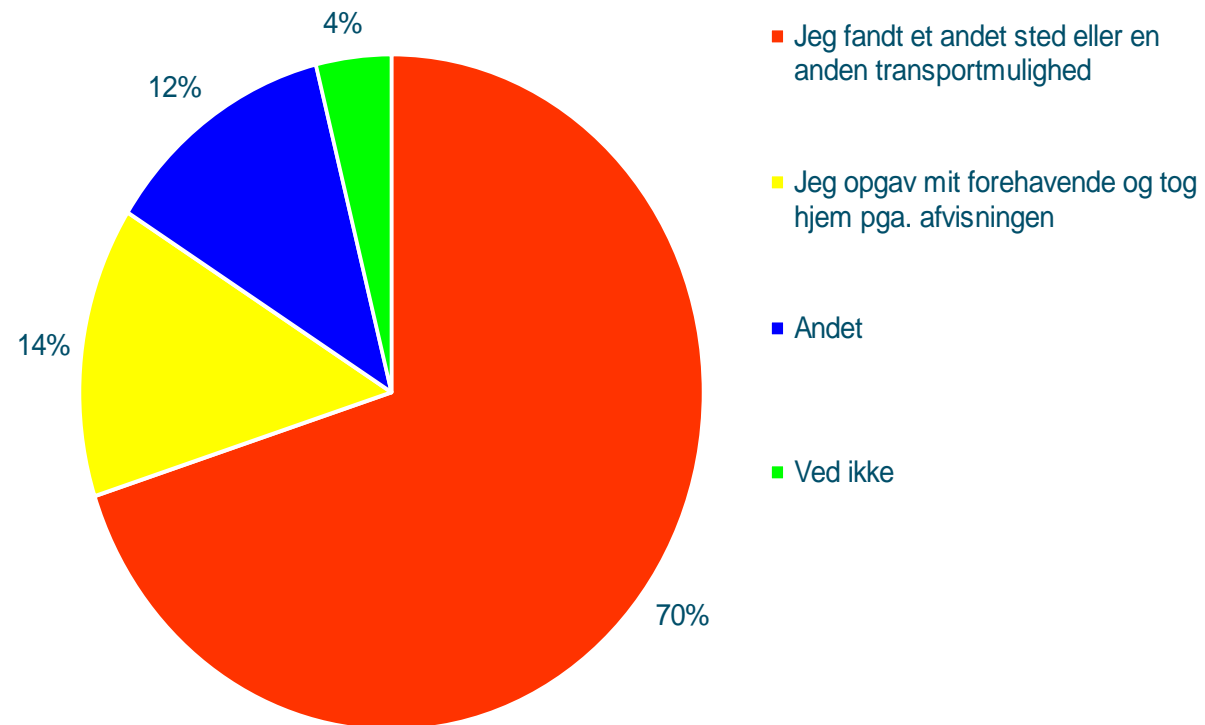
## 4. Jo højere aktivitetsniveau, jo flere afvisninger

- Det gælder generelt, at personer, der oftere angiver at praje en taxa, gå på restaurant og så videre også oftere oplever afvisninger
- Ser vi på omfanget af personens aktiviteter i forhold til omfanget af afvisninger for den samme person, er der dog også forskelle mellem typen af aktivitet
  - I dagligvarebutikker er mange besøg ikke lig med mange afvisninger.
  - Det er også i dagligvarebutikkerne, at de indsigelser, som førerhundeburugerne kommer med mod afvisningerne, har den største positive effekt, så afvisningen omgøres.



## 5. 14 % opgiver aktiviteten efter en afvisning

En meget stor del af førerhundebrugerne, 70 %, finder et alternativt transporttilbud, en anden restaurant og så videre, imens 14 % opgiver deres forehavende.



Spørgsmål 6: Hvad skete der i den konkrete situation efter afvisningen (da du blev afvist sidste gang) (%)

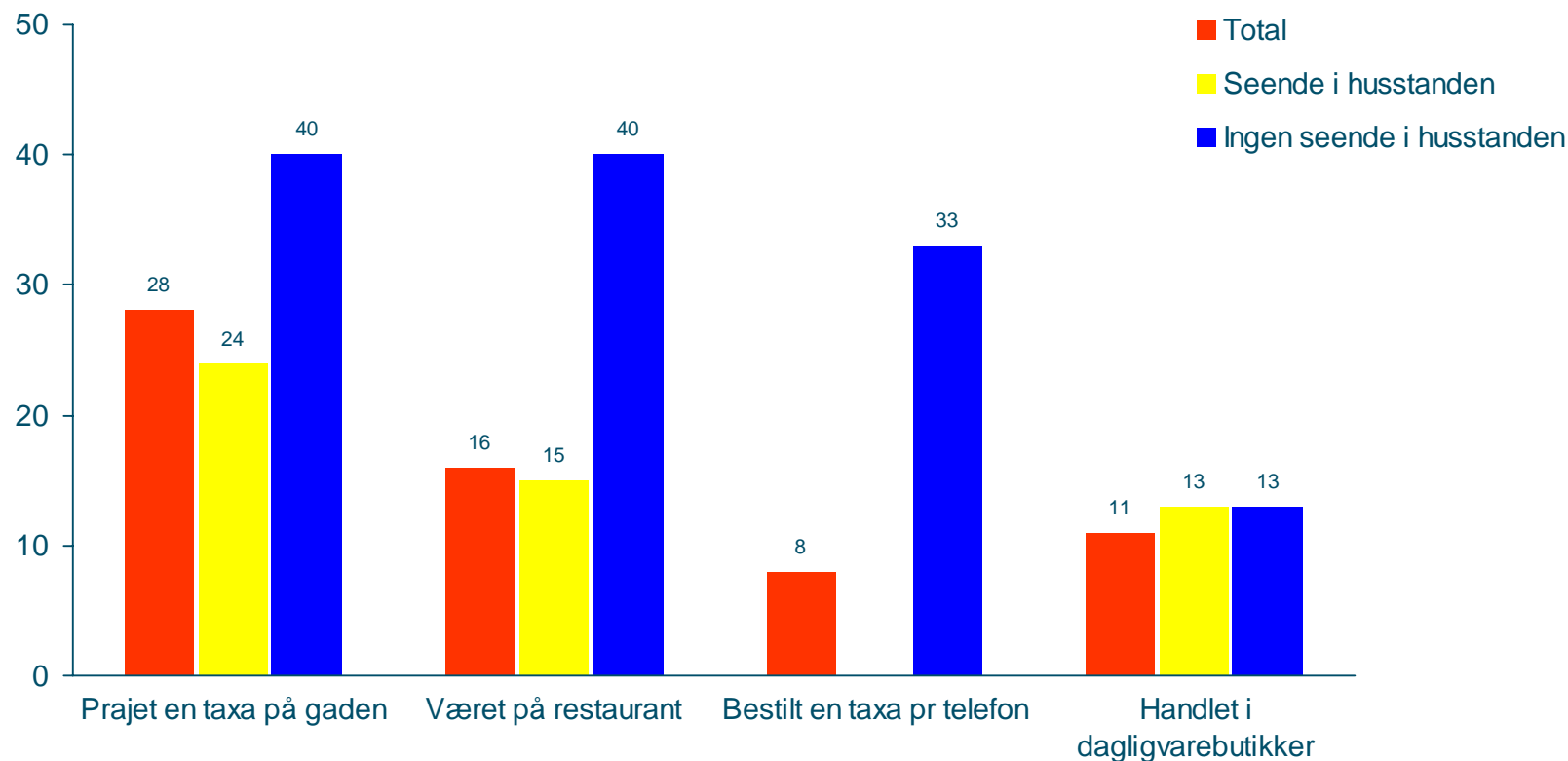


## 6. Førerhundebbrugere afvises oftere, når de færdes alene

- Når man færdes alene, afvises man lettere
  - 60 % af førerhundebbrugere afvises oftest, når de færdes alene.
  - 34 % af førerhundebbrugere oplever oftest afvisninger, når de er sammen med seende.
  - Kun 19 % oplever det oftest sammen med andre blinde eller stærkt svagsynede.

## 7. Førerhundebudbrugere, der bor sammen med en seende, oplever færre afvisninger

Førerhundebudbrugere, der bor sammen med en seende, er i langt mindre udstrækning udsat for afvisninger. Særligt i forbindelse med taxikørsel er der udpræget forskel på omfanget af afvisninger af førerhundebudbrugere, der bor sammen med seende, og førerhundebudbrugere der bor sammen med andre blinde eller stærkt svagsynede.

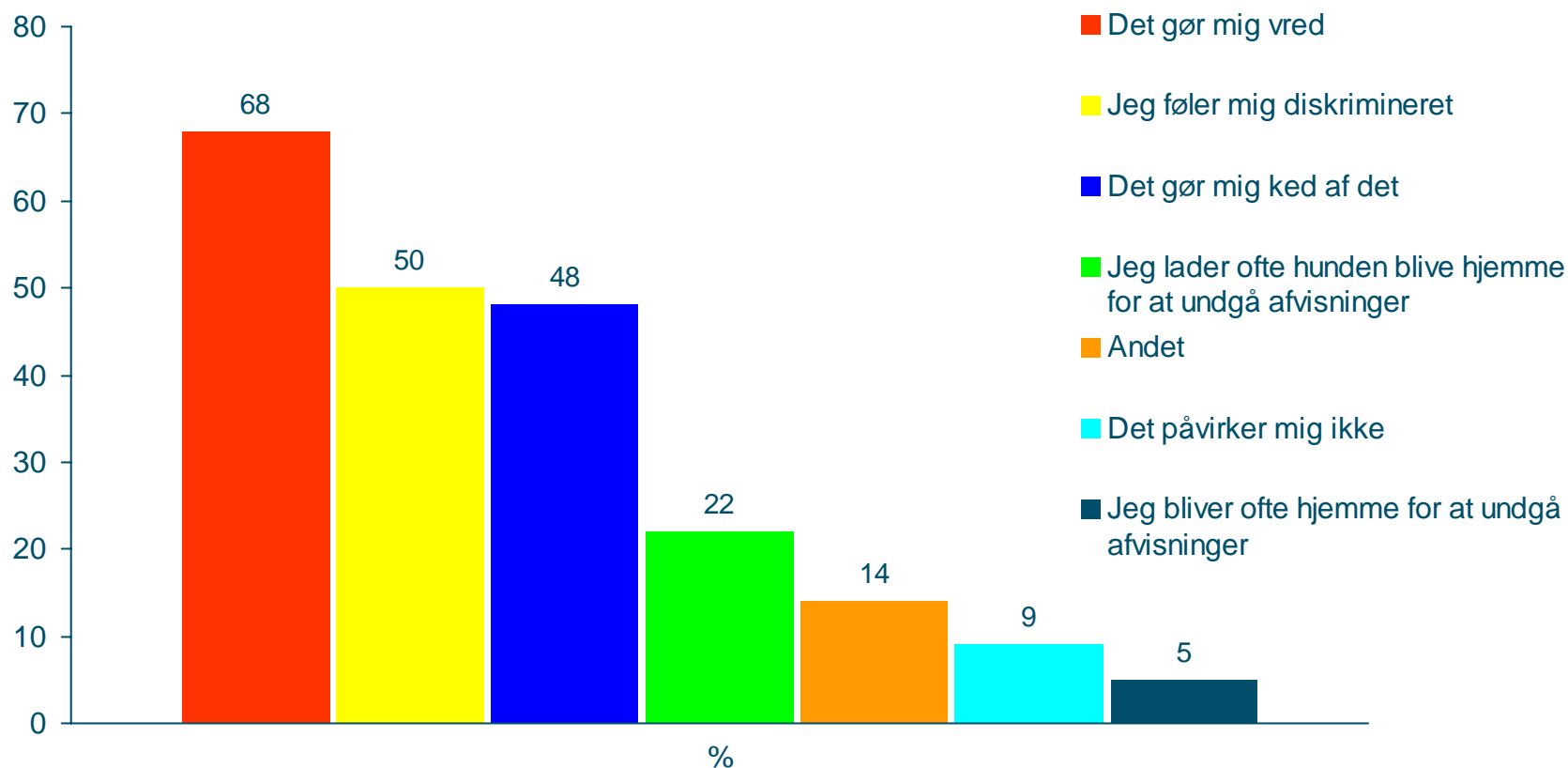


Spørgsmål 3: I hvilke af de følgende situationer oplever du oftest at blive afvist pga. din førerhund? (%) (der kan afgives flere svar)



## 8. Afvisningerne fremkalder vrede og følelse af diskrimination

Grafikken viser, at afvisninger fremkalder stærke følelser blandt førerhundebrugerne: 68 % bliver vrede, 50 % føler sig diskriminerede, og 48 % bliver kede af det.



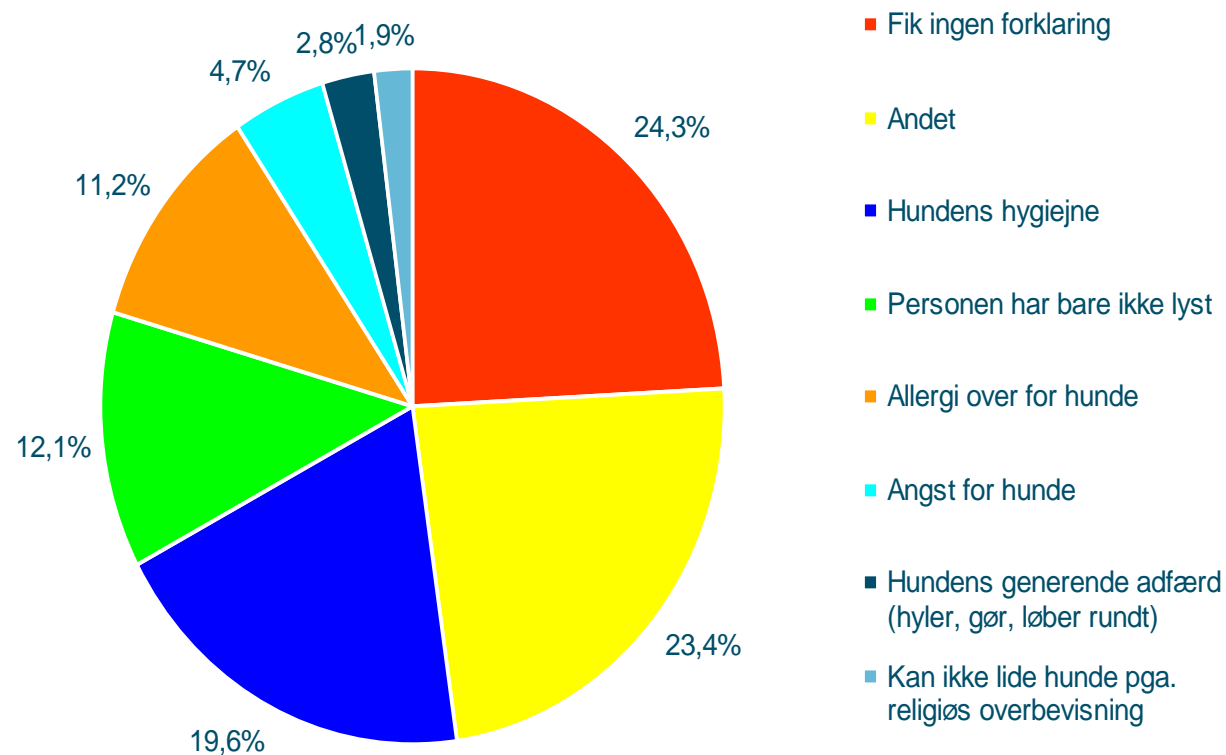
Spørgsmål 7: Hvad betyder afvisningerne generelt? (%). Bemærk: Spørgsmålet er formuleret, så den ene reaktion ikke udelukker den anden

## 9. 3 ud af 4 gør indsigelser mod afvisningerne

- 3 ud af 4 gør indsigelser imod afvisningerne på forskellig vis, oftest ved at tage diskussionen op og henvise til lovgivningen
  - For 38 % har indsigelserne en positiv effekt, så afvisningen trækkes tilbage
  - 60 % oplever, at indsigelserne ikke har nogen positiv effekt i situationen
  - Fremvisning af infokortet er den indsigelse der i flest tilfælde (58 %) fører til omgørelse af afvisningen
  - For 60 % af dem, der henviser til lovgivningen, er der ingen positiv effekt af indsigelserne

## 10. Der er mange forklaringer på afvisningerne

24,3 % af førerhundeburgerne fik ingen forklaring på afvisningen. 19,6 % fik den forklaring, at hundens hygiejne var årsag til afvisningen. 12,1 % fik at vide, at personen, der afviste dem bare ikke havde lyst til at have dem med i taxien etc.



Spørgsmål 5b: Hvis du fik en forklaring, hvad var så forklaringen på afvisningen? (%)

## 11. Afvisningerne betyder, at førerhunden efterlades hjemme

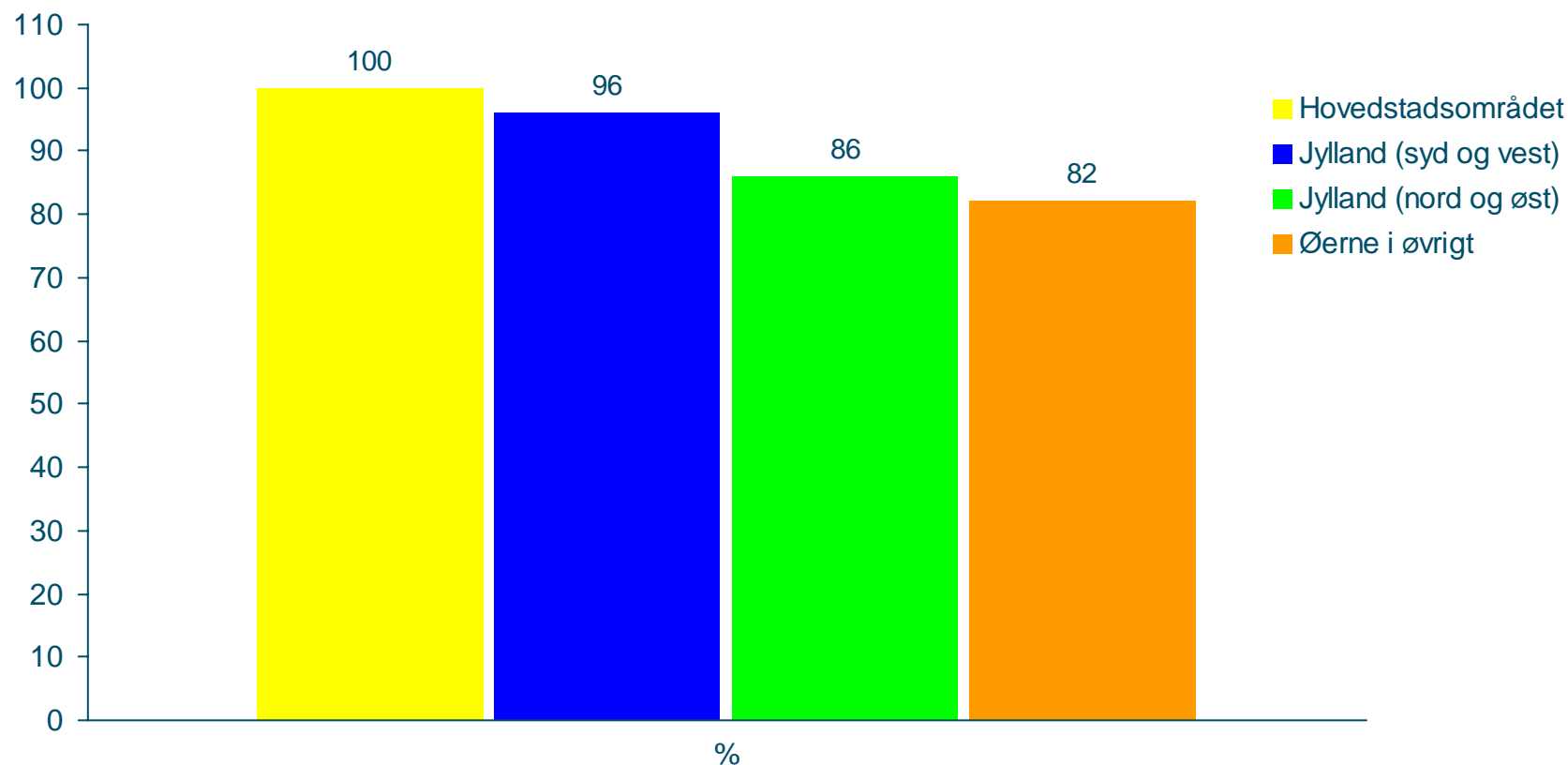
- For mange førerhundebrugere giver afvisningerne anledning til ændret adfærd
  - 22 % lader *ofte* hunden blive hjemme for at undgå afvisninger, dette gælder i særlig grad for kvindelige førerhundebrugere
  - 5 % af førerhundebrugerne bliver *ofte* hjemme for at undgå afvisningerne
  - 9 % lader sig ikke påvirke af afvisningerne
    - det gælder 12 % af mændene og 6 % af kvinderne
    - det gælder desuden i særligt høj grad for den ældste aldersgruppe, hvor hele 17 % ikke lader sig påvirke af afvisningerne

## 12. Køn og alder

- Førerhundebrugerens køn ser ikke ud til at spille stor rolle for omfanget af afvisninger
- Reaktionerne på afvisningerne viser nogle forskelle, idet kvinder i lidt højere grad bliver vrede over afvisningerne og i langt højere grad lader hunden blive hjemme for at undgå afvisninger
- De ældste førerhundebrugere oplever de færreste afvisninger, og den yngste aldersgruppe (20-39årige) oplever de fleste
- Samtidig har kun 6 % af de 40-59årige aldrig oplevet afvisninger, mens det gælder for 15 % af den ældste aldersgruppe, 60-99 år
- Samtlige førerhundebrugere i den yngste aldersgruppe rapporterer, at de fandt et alternativ til taxien, restauranten etc. sidste gang de oplevede en afvisning
- Dette gælder for langt færre af de ældre førerhundebrugere, nemlig 64 % af de 40-59årige og 57 % af de 60-99årige

## 13. Geografi: Der er flest afvisninger i hovedstadsområdet

Alle førerhundebrugere i hovedstadsområdet har oplevet afvisninger sammen med deres førerhund. Herefter følger Syd- og Vestjylland og Nord- og Østjylland i den nævnte rækkefølge.



## 14. Betydningen af førerhundens race

- Førerhundebrugere med hunde af blandingsrace har generelt et forholdsvis højt niveau af afvisninger, uanset hvor afvisningerne foregår
- Der er dog ingen klare tegn på, at førerhundens race har afgørende indflydelse på, hvor ofte førerhundebrugeren oplever afvisninger.
- Når det er sagt, skal det bemærkes, at når det gælder prajning af taxa har hele 80 % af schæferhundebrugerne oplevet afvisning, og alle andre racer ligger minimum 13 procentpoint under dette niveau.



## 15. Infokortet fungerer for knap 4 ud af 10

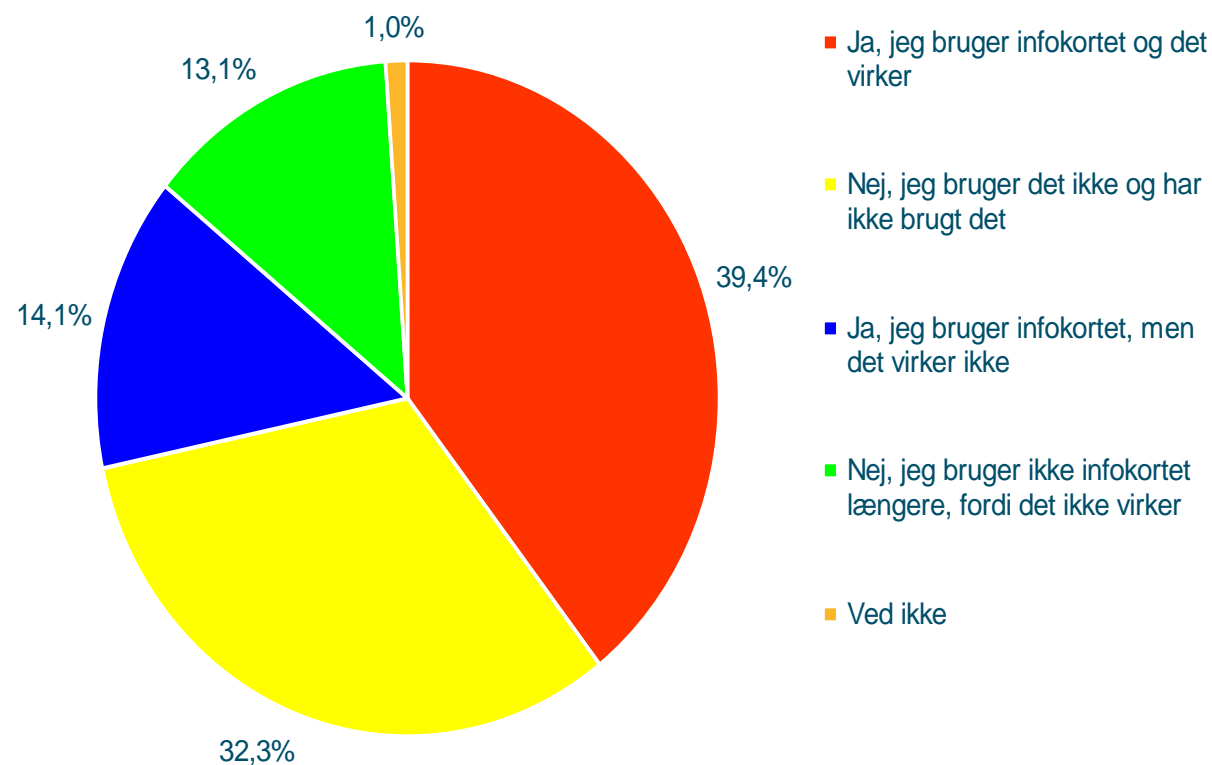
Af alle de førerhundbrugere, der har et info-kort, svarer næsten 4 ud af 10 (39,4 %), at kortet fungerer efter hensigten. Det betyder dog også, at over 60 % af dem, der har kortet, ikke bruger det.

*Info-kortet er to plastikkort på størrelse med et dankort.*

*Plastikkortene er blå med hvid tekst.*

*1. Det ene kort orienterer om reglerne for medtagelse af førerhund i taxa, samt offentlige transportmidler.*

*2. Det andet kort orienterer om reglerne for medtagelse af førerhund i dagligvarebutikker samt på restauranter o. lign.*



Spørgsmål 9b: Bruger du infokortet i situationer, hvor du har oplevet eller forventer at opleve afvisninger – og virker det? (%)

Our curiosity is all yours



The background is a solid teal color. On the left side, there are several abstract, overlapping shapes in a lighter shade of teal. These shapes include a large, curved form that resembles a stylized letter 'P' or a similar character, and a smaller circle below it. The overall aesthetic is modern and minimalist.

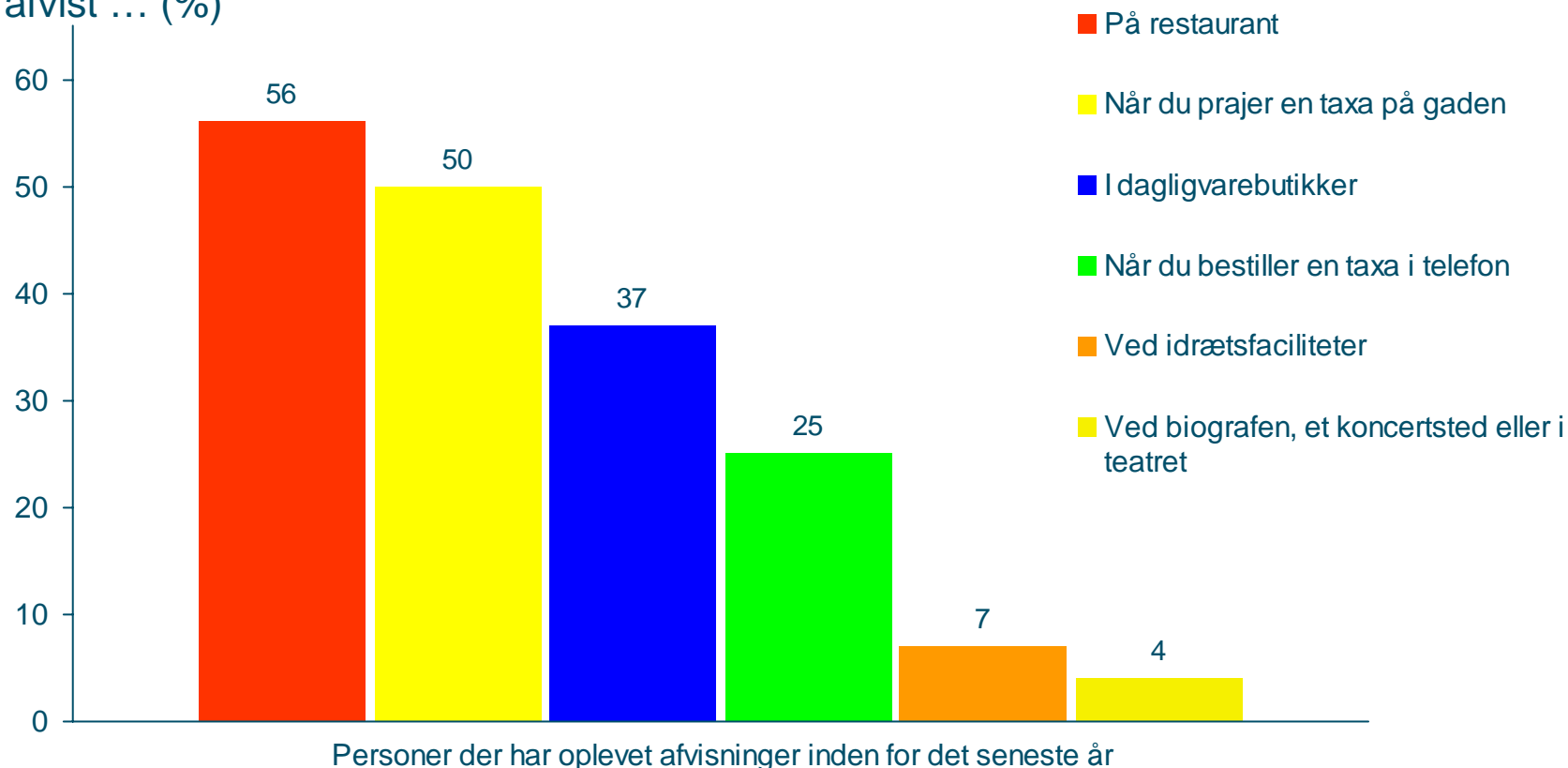
# Appendix: Grafikker



# Førerhundebrugere oplever afvisninger ved taxi, på restauranter og i dagligvarebutikker

Grafikken viser andelen af førerhundebrugere, der har oplevet afvisninger i forskellige situationer inden for det seneste år i procent.

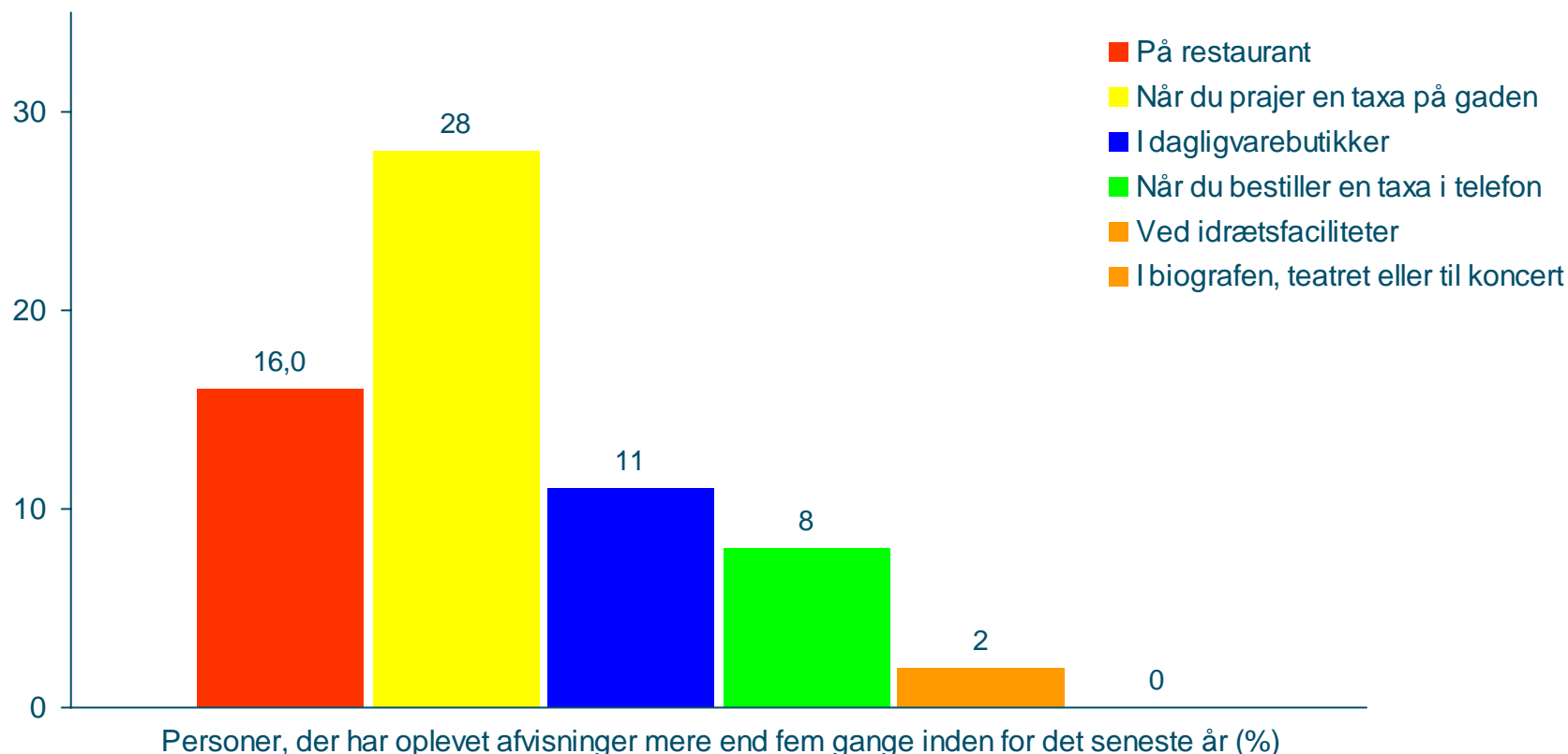
Spørgsmål 1: Cirka hvor mange gange har du inden for det sidste år oplevet at blive afvist ... (%)





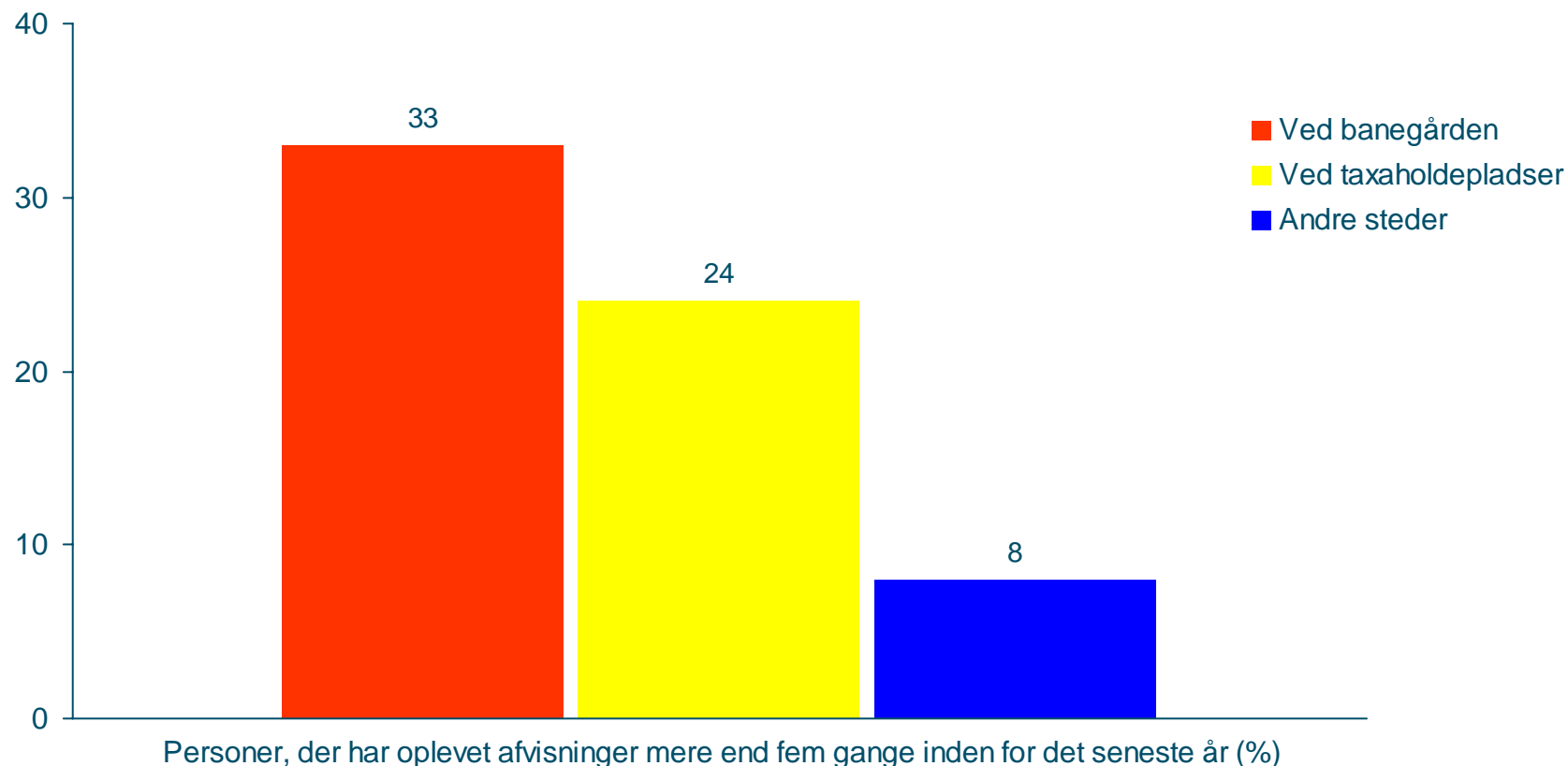
# De hyppigste afvisninger foregår ved taxi og på restauranter

Spørgsmål 1: Cirka hvor mange gange har du inden for det sidste år oplevet at blive afvist ... (topbox: personer, der har oplevet afvisning mere end fem gange inden for det seneste år) (%)



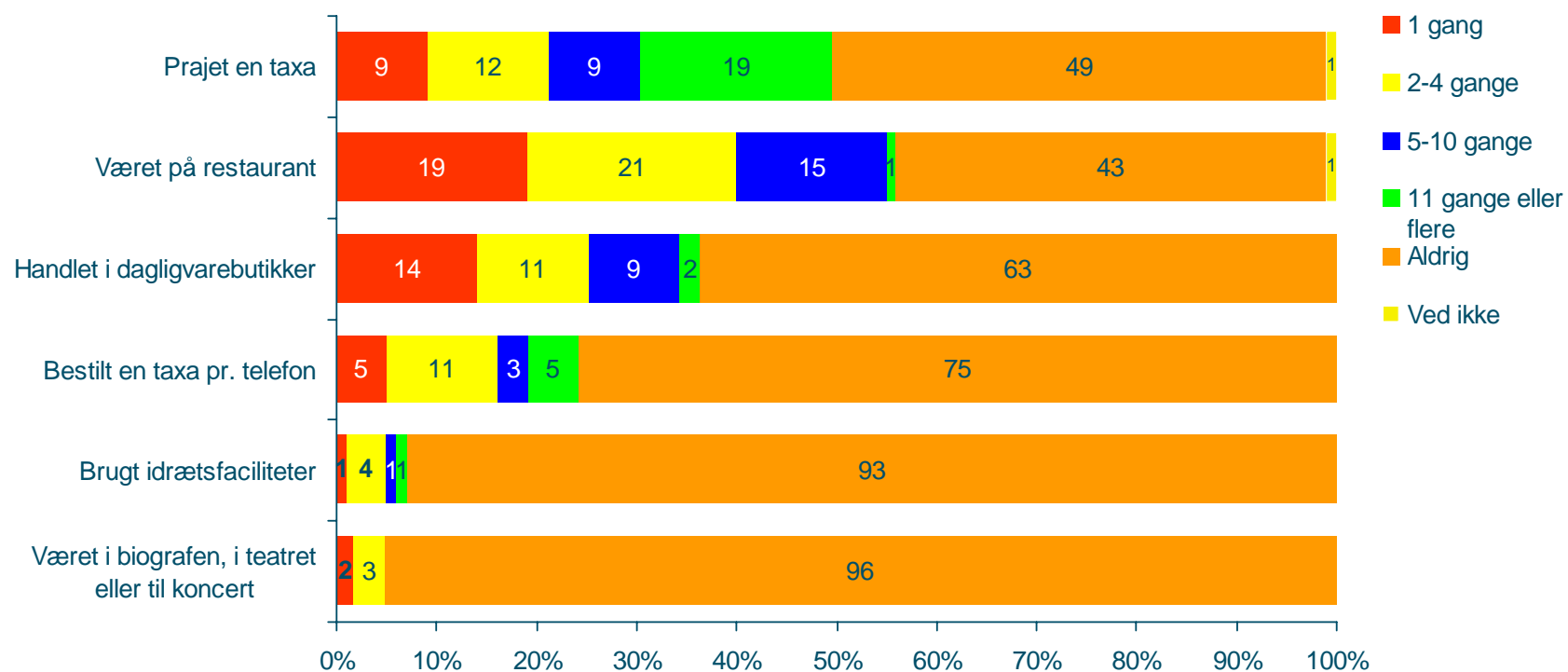
# Mange førerhundebrugere oplever ofte afvisninger ved banegården

Spørgsmål 2: Om afvisninger i forbindelse med taxikørsel: Hvor ofte har du inden for det sidste år oplevet at blive afvist med din førerhund de følgende steder? (topbox: personer, der har oplevet afvisning mere end fem gange inden for det seneste år) (%)



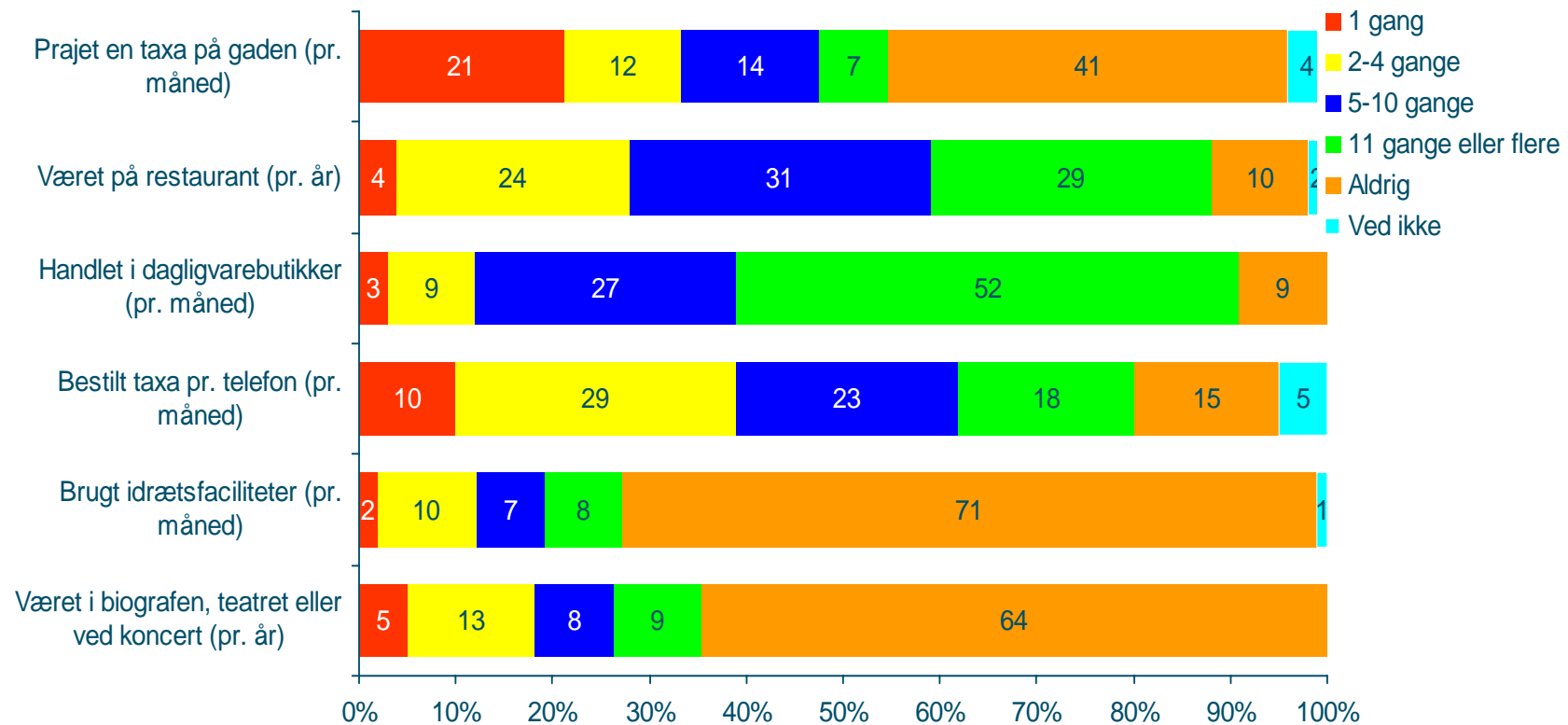
# Overblik over, hvor afvisningerne finder sted synovate Research reinvented

Spørgsmål 1a-1l: Cirka hvor mange gange har du inden for det sidste år oplevet at blive afvist, når du har ... (%)



# Oversigt over aktiviteterernes omfang

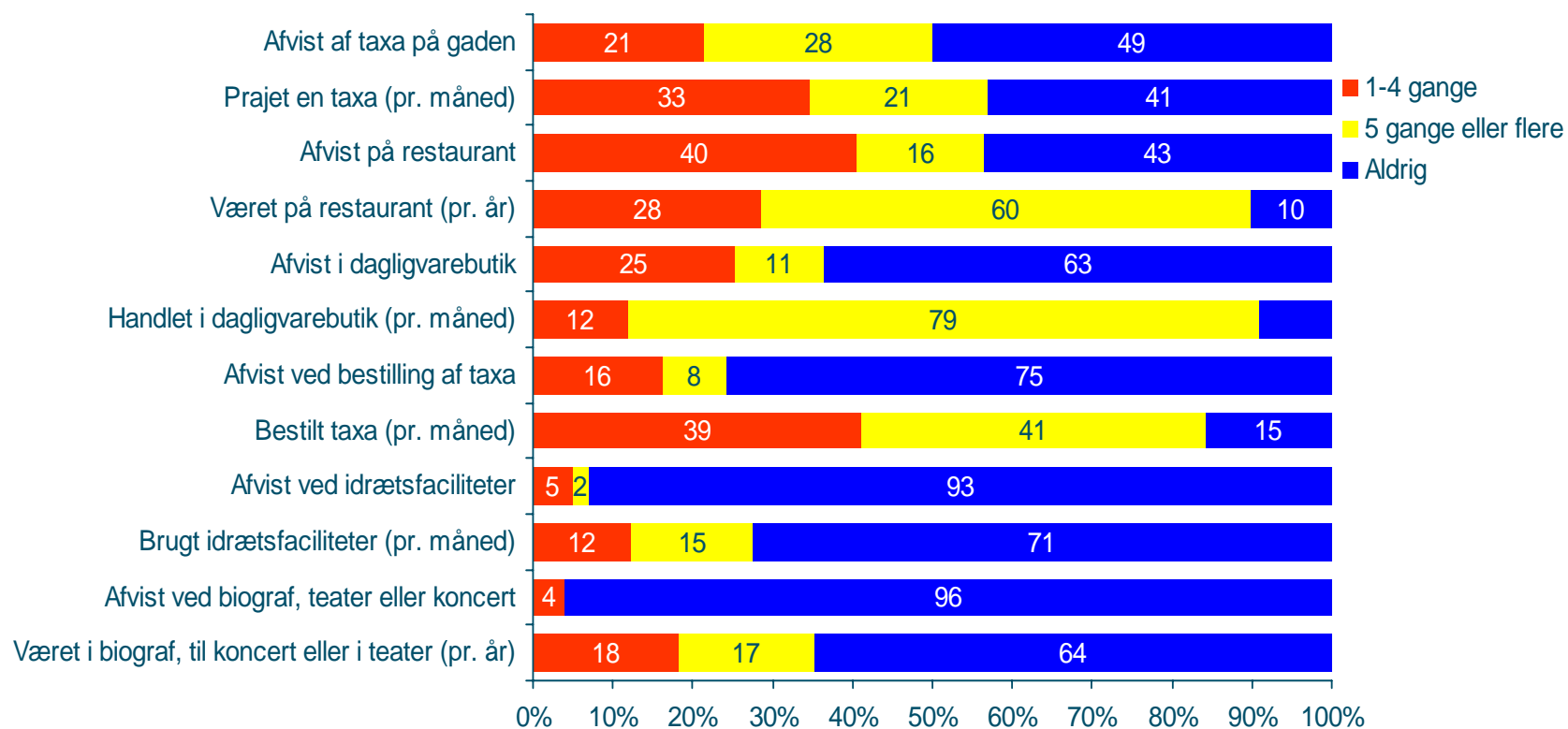
Spørgsmål 1a-1l: Cirka hvor mange gange har du inden for det sidste år/måned ... (%)



*Bemærk: Praje en taxi, bruge idrætsfaciliteter, bestille en taxi pr. telefon og handle i dagligvarebutikker opgøres pr. måned, mens antal gange, man har været på restaurant og i biografen, til koncert eller i teatret opgøres pr. år.*

# Sammenligning af afvisninger og aktiviteter

## Spørgsmål 1a-1l (%)

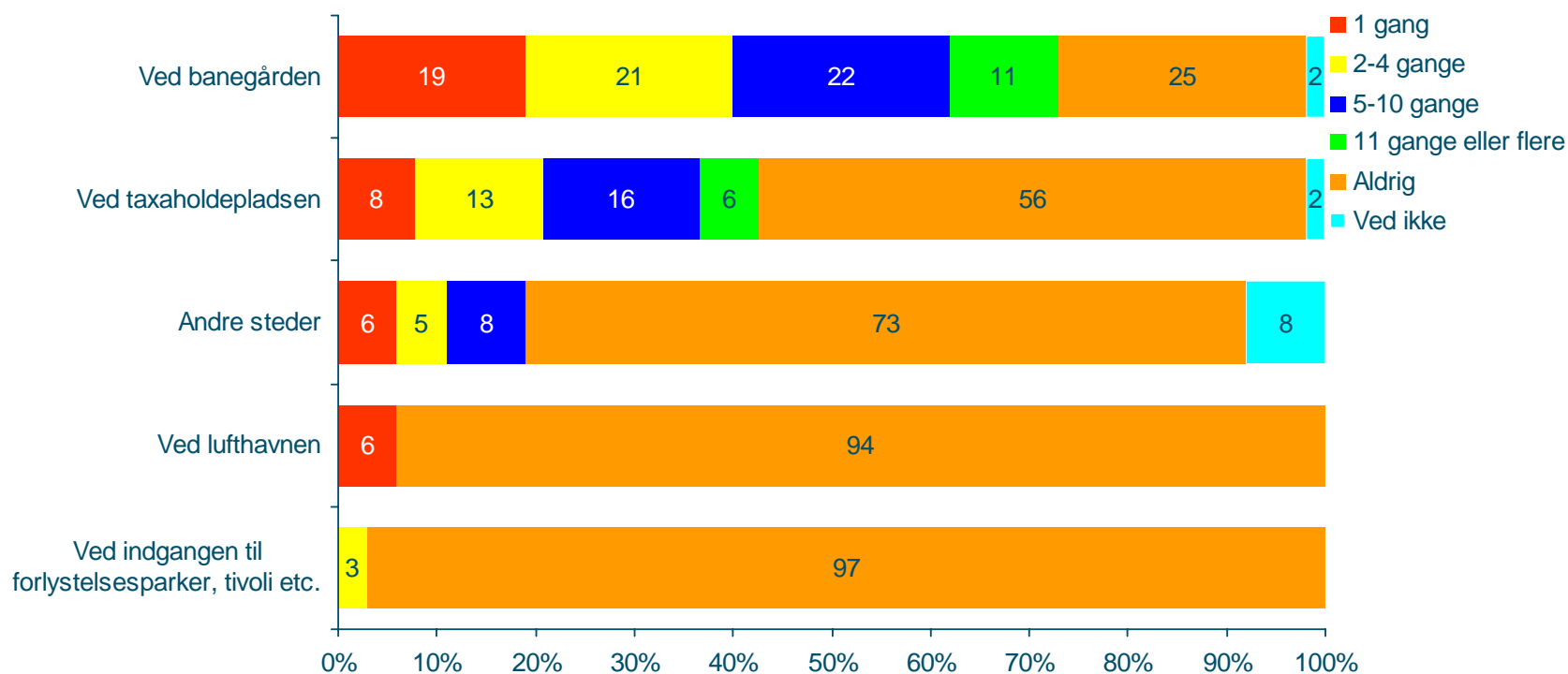


Tallene er ikke direkte sammenlignelige, da de er opgivet henholdsvis pr. måned og pr. år. Alligevel giver opstillingen herover en indikation af forholdet mellem aktivitetens omfang og afvisninger.

'Ved ikke' er udeladt.

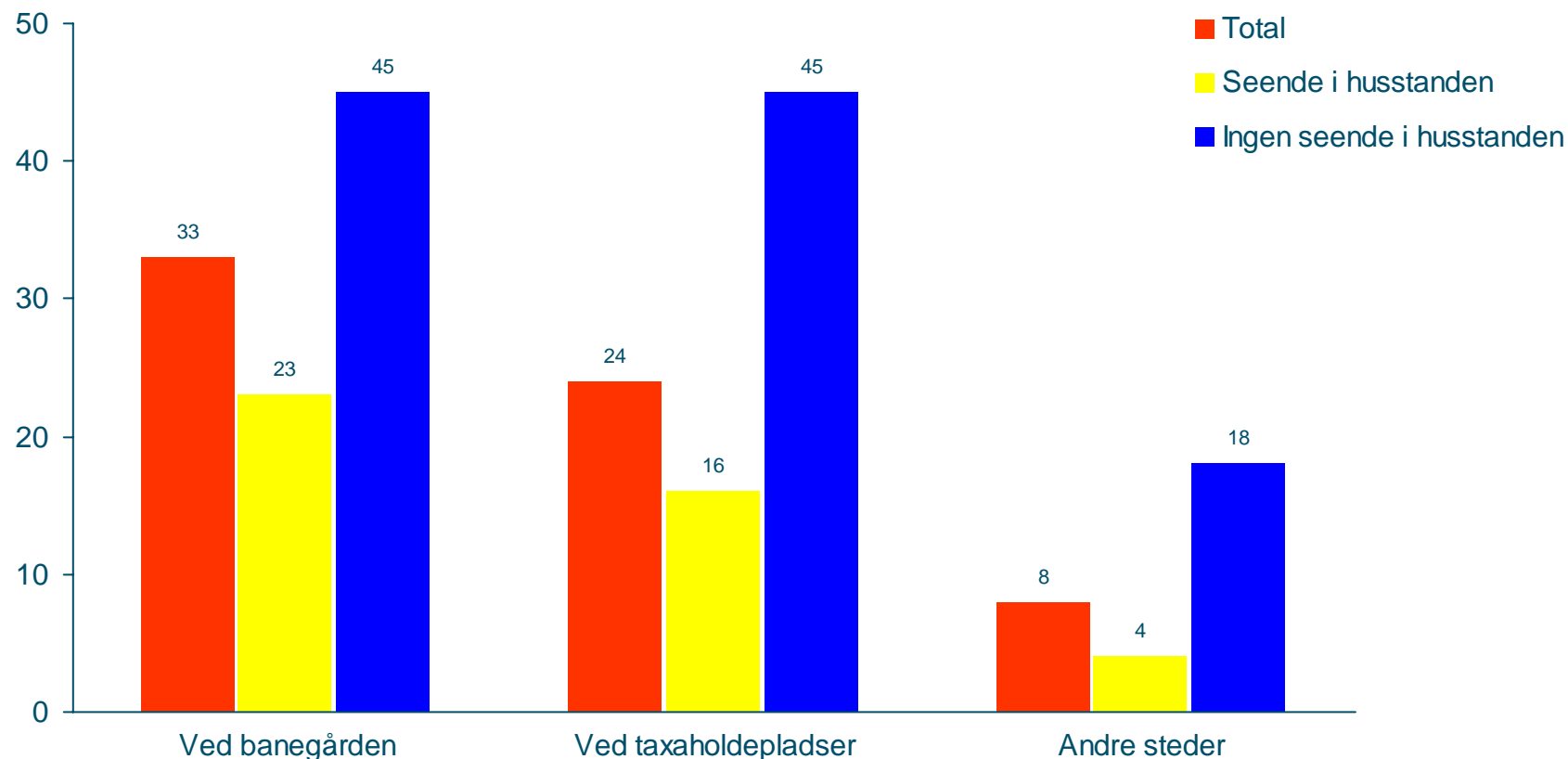
# Afvisninger i forbindelse med taxikørsel

Spørgsmål 2: Om afvisninger i forbindelse med taxikørsel: Hvor ofte har du inden for det seneste år oplevet at blive afvist med din førerhund de følgende steder? (%)



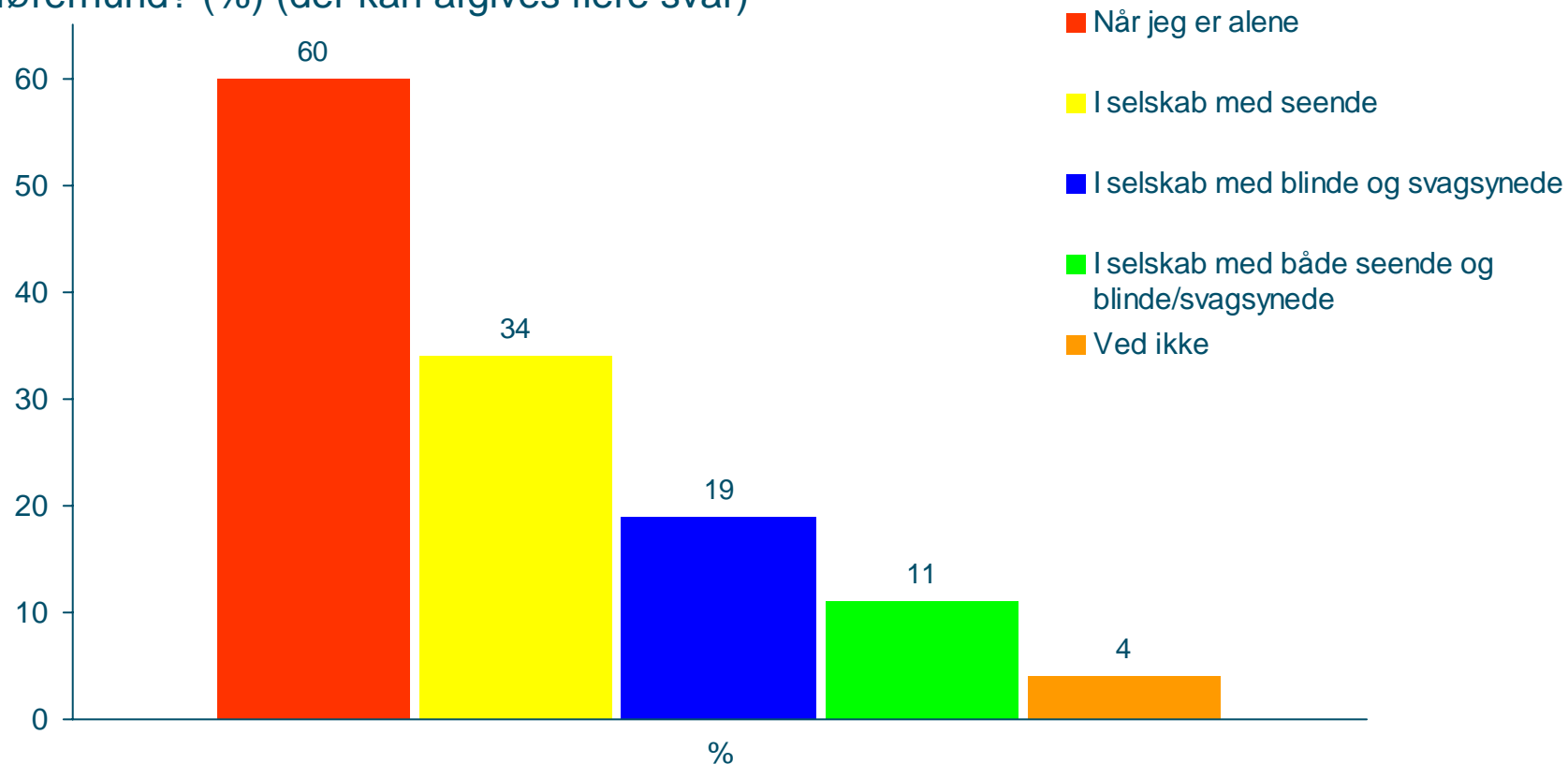
# Færre afvisninger af blinde der deler hjem med en seende i forb. m. taxikørsel

Spørgsmål 2: Om afvisninger i forbindelse med taxikørsel: Hvor ofte har du inden for det sidste år oplevet at blive afvist med din førerhund de følgende steder? (topbox: personer, der har oplevet afvisning mere end fem gange inden for det seneste år) (%)



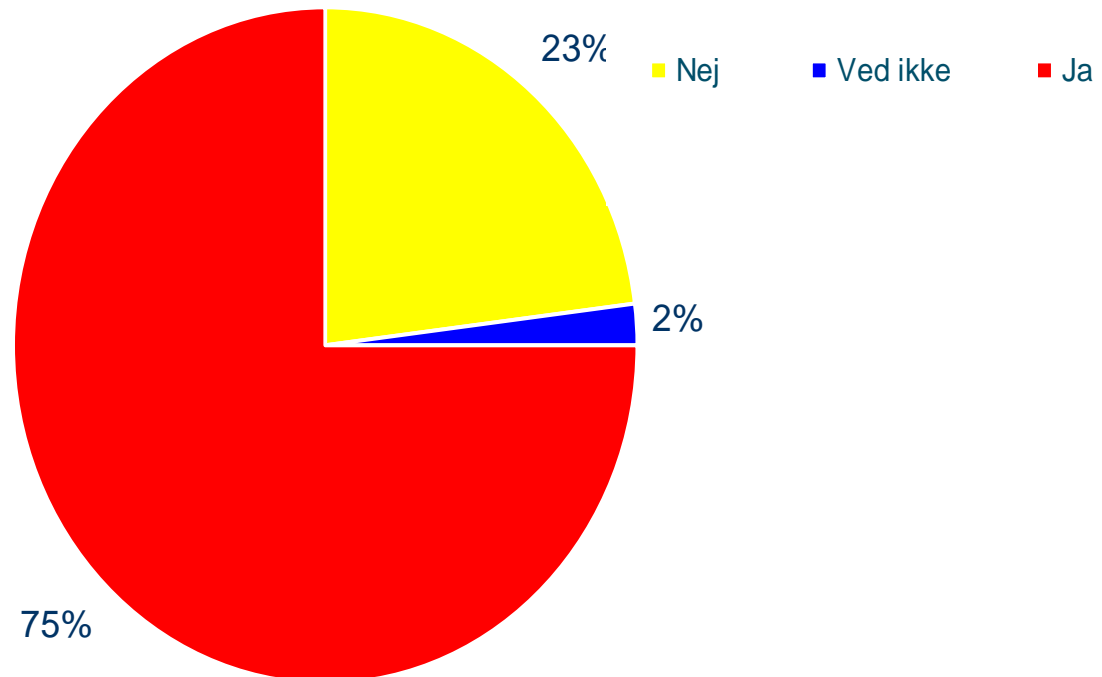
# Førerhundebrugere afvises oftere, når de færdes alene

Grafikken viser, hvor mange gange førerhundebrugerne har oplevet ofte at blive afvist, når de har været alene, når de har været i selskab med seende og så videre.  
Spørgsmål 3: I hvilke af de følgende situationer oplever du oftest at blive afvist pga. din førerhund? (%) (der kan afgives flere svar)



# 3 ud af 4 gør indsigelser mod afvisningerne

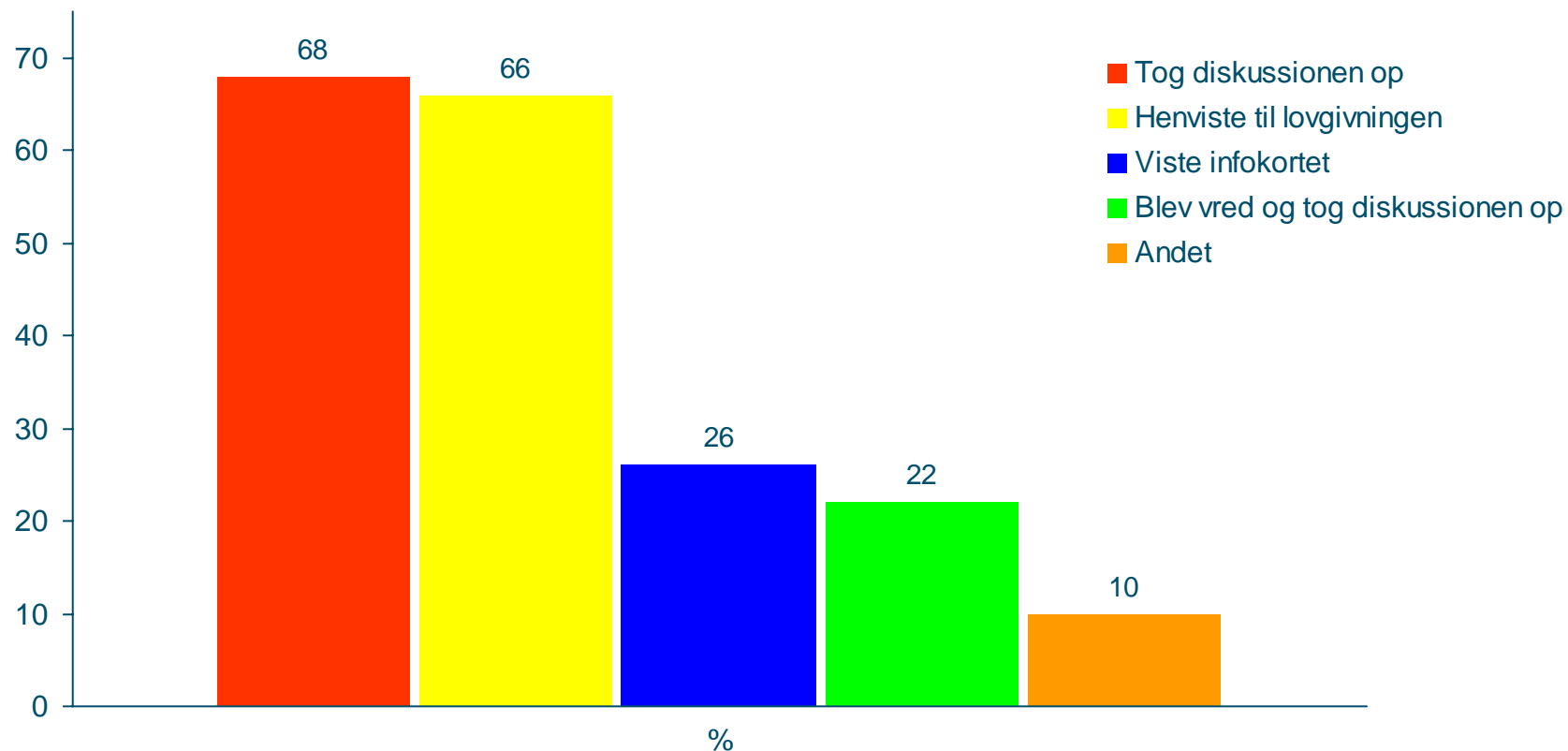
Spørgsmål 5c: Gjorde du indsigelser i situationen (da du sidste gang blev afvist) (%)





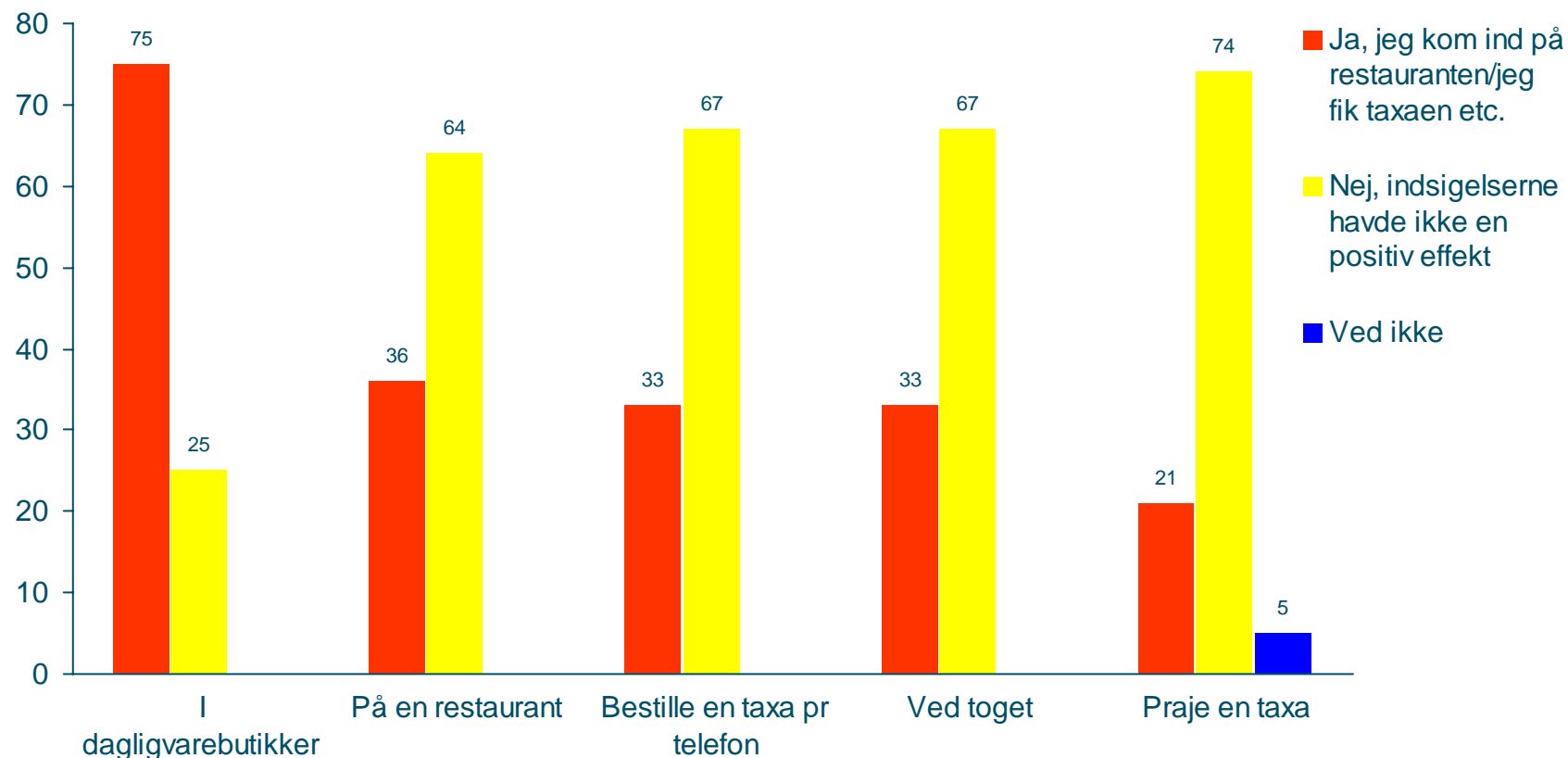
# De fleste tager diskussionen op og henviser til lovgivningen

Spørgsmål 5d: På hvilken måde gjorde du indsigelser? (%)



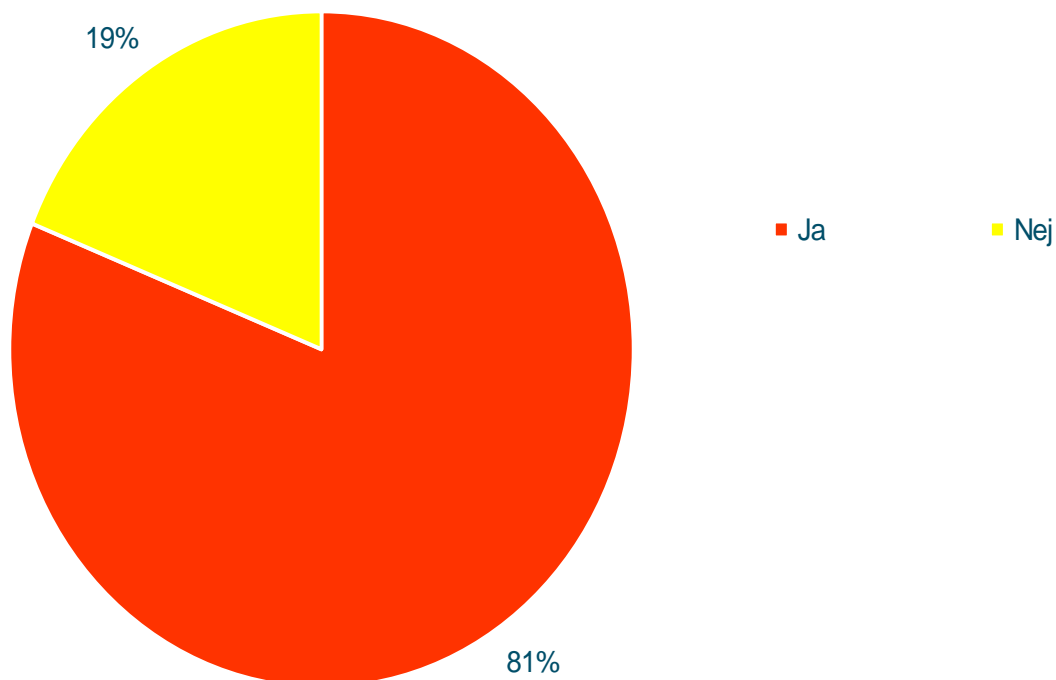
# Indsigelser har størst effekt i dagligvarebutikker

Spørgsmål 5a: Tænk på sidste gang du blev afvist. I hvilken forbindelse var det?  
& Spørgsmål 5e: Havde din indsigelse en positiv effekt? (%)



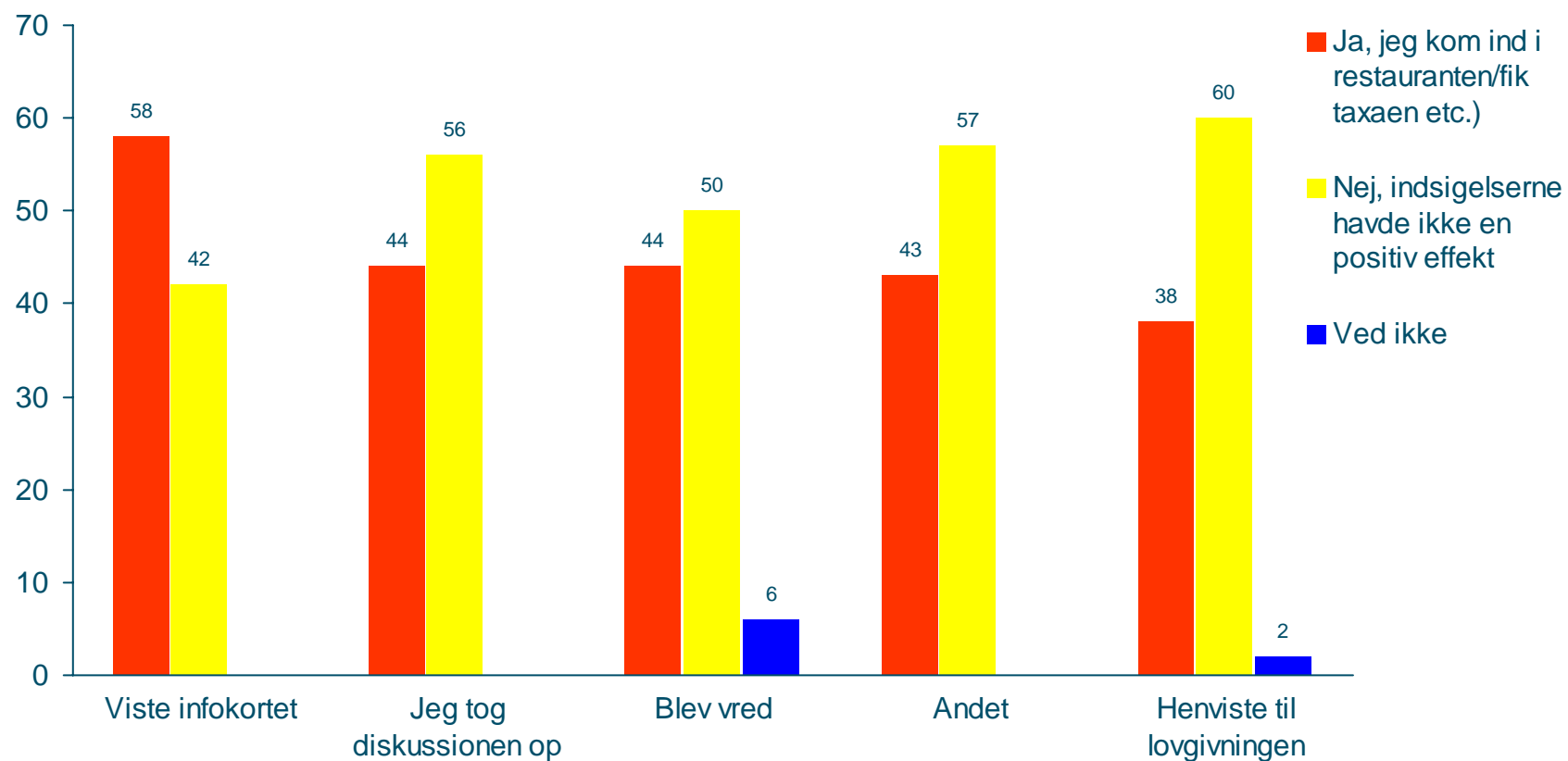
## De fleste har et infokort

*Info-kortet er to plastikkort på størrelse med et dankort. Plastikkortene er blå med hvid tekst. Det ene kort orienterer om reglerne for medtagelse af førerhund i taxa, samt offentlige transportmidler. Det andet kort orienterer om reglerne for medtagelse af førerhund i dagligvarebutikker samt på restauranter o. lign.*



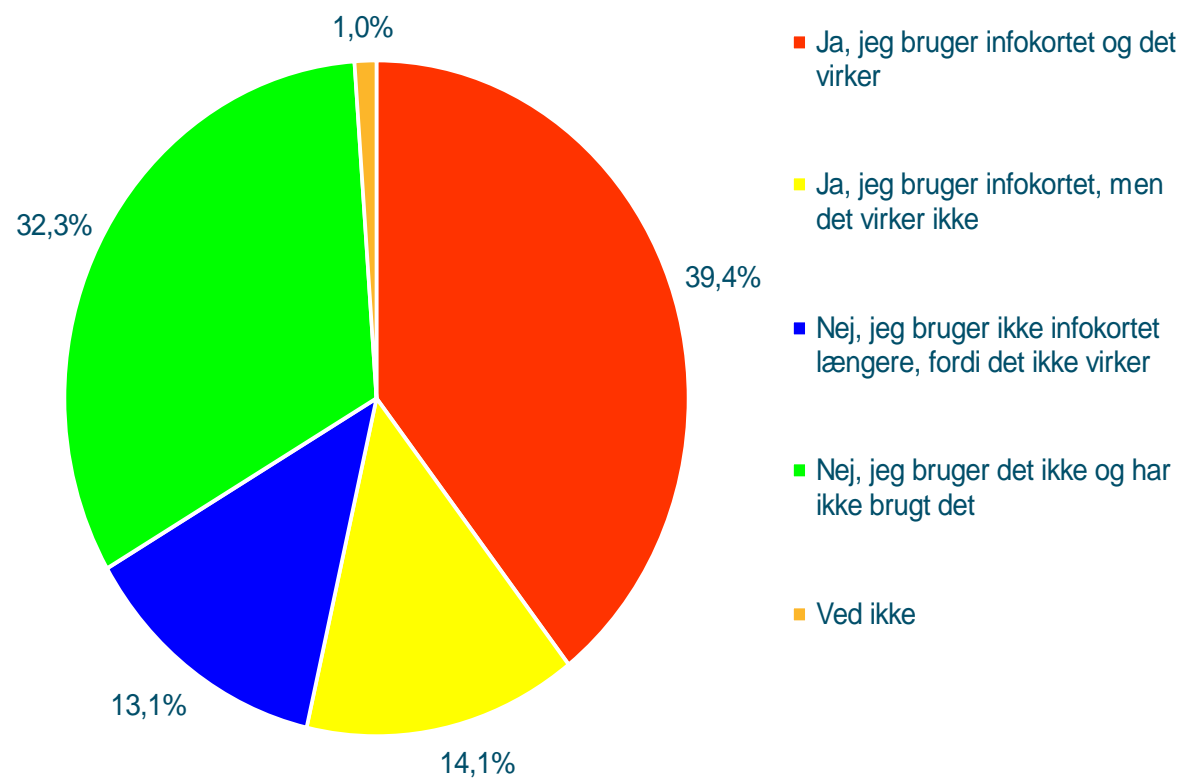
Spørgsmål 9a: Har du et infokort? (%)

# Det hjælper mest at vise infokortet



Spørgsmål 5d: På hvilken måde gjorde du indsigelser?  
 & Spørgsmål 5e: Havde din indsigelse en positiv effekt? (%)

# Infokortet fungerer for næsten 4 ud af 10

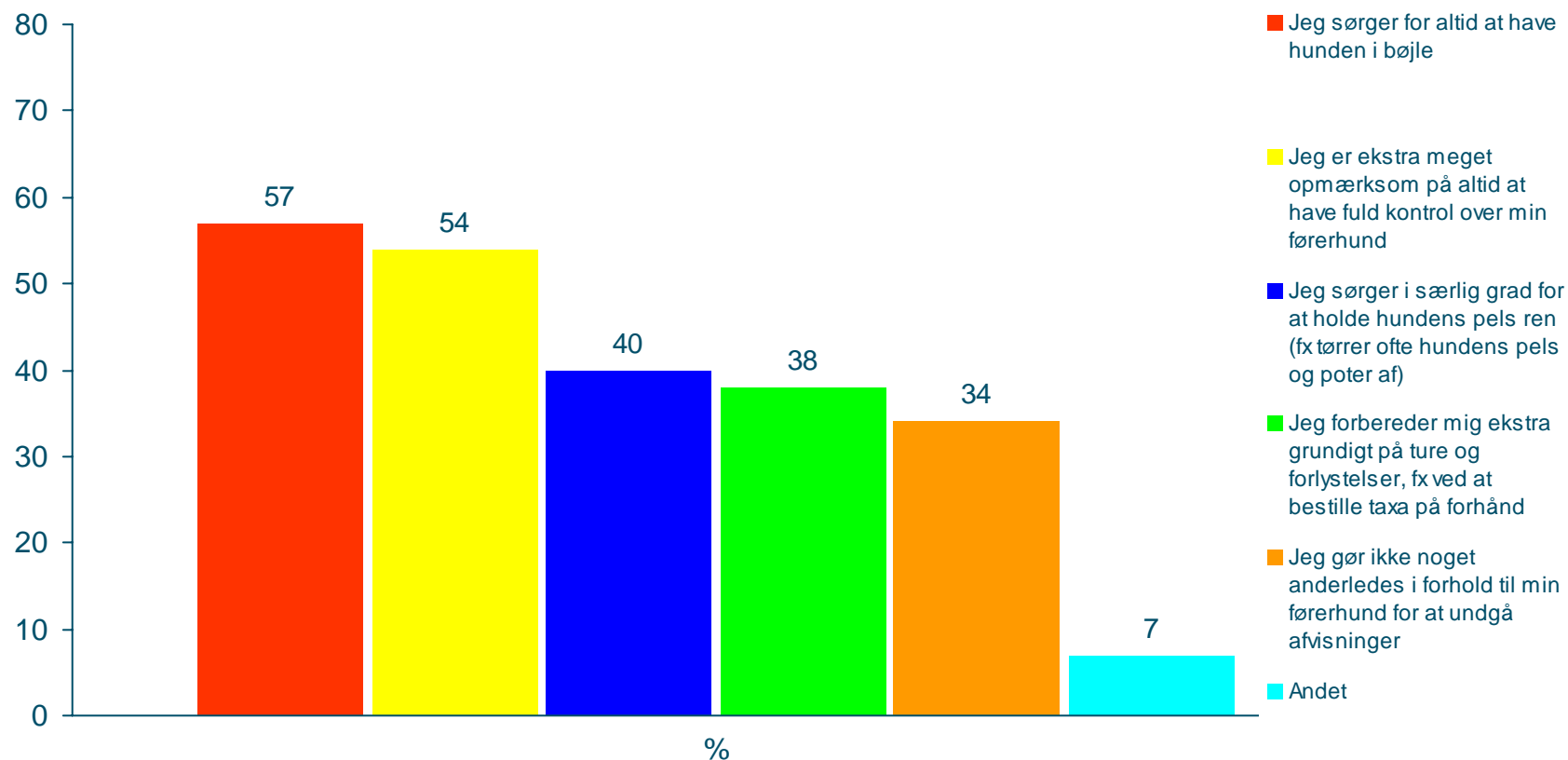


Spørgsmål 9b: Bruger du infokortet i situationer, hvor du har oplevet eller forventer at opleve afvisninger – og virker det? (%)



# Afvisningerne gør førerhundebrugere ekstra opmærksomme på deres hunde

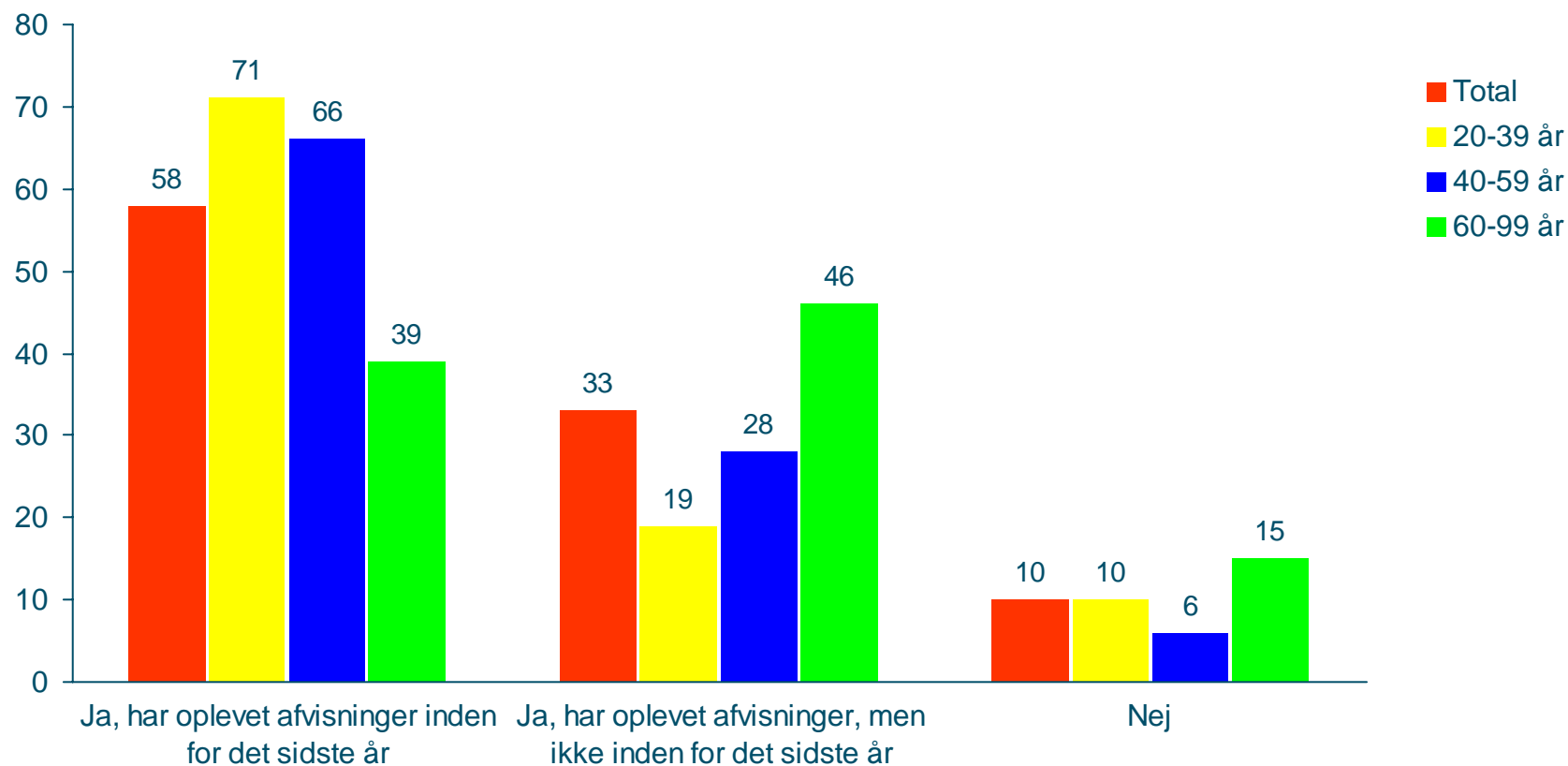
Spørgsmål 8: Hvad betyder afvisningerne for den måde, du behandler din førerhund på? (%)





# De yngste oplever flest afvisninger

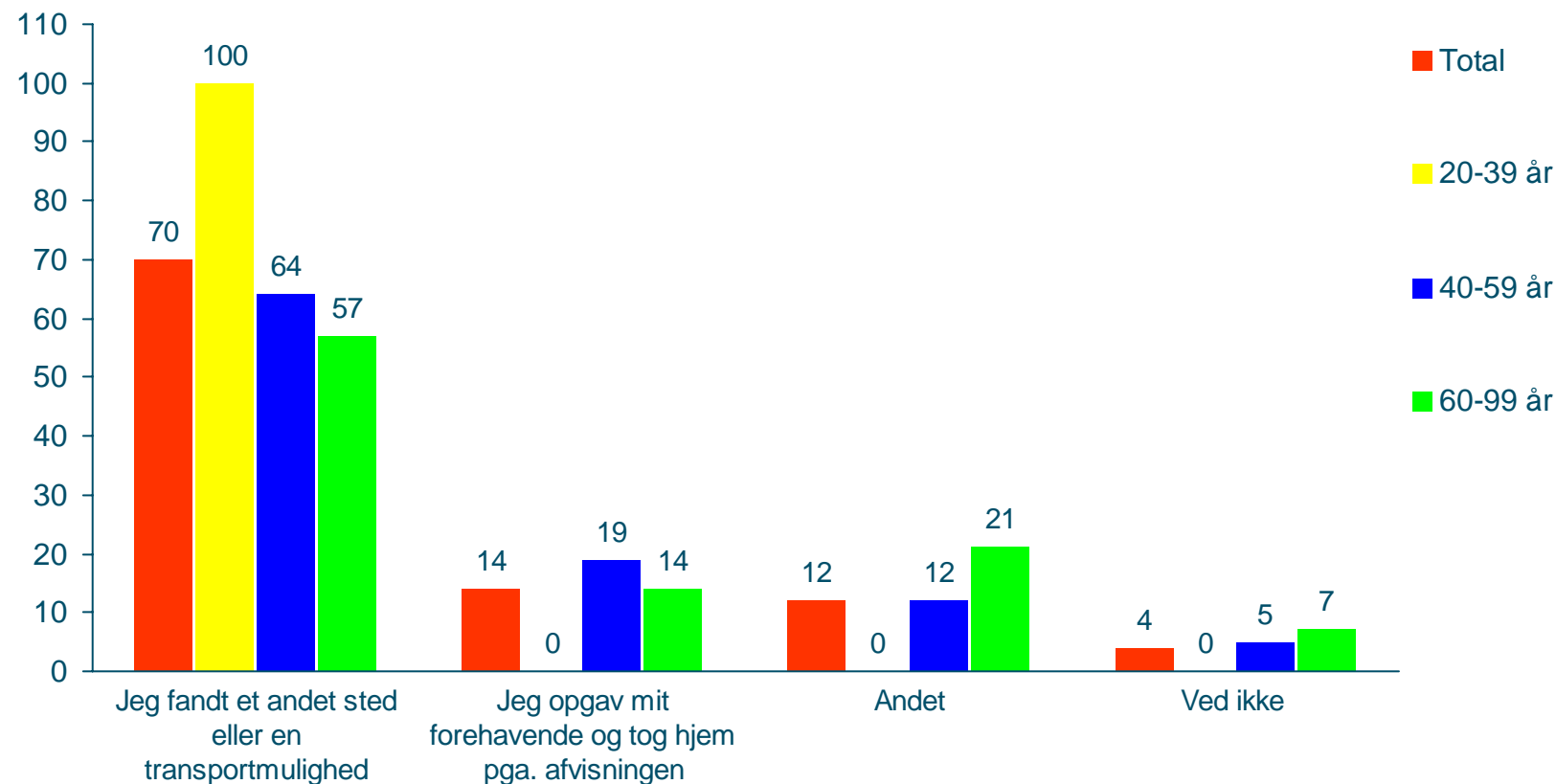
Spørgsmål Scr4b: Har du inden for det sidste år oplevet at blive afvist sammen med din førerhund? (%)





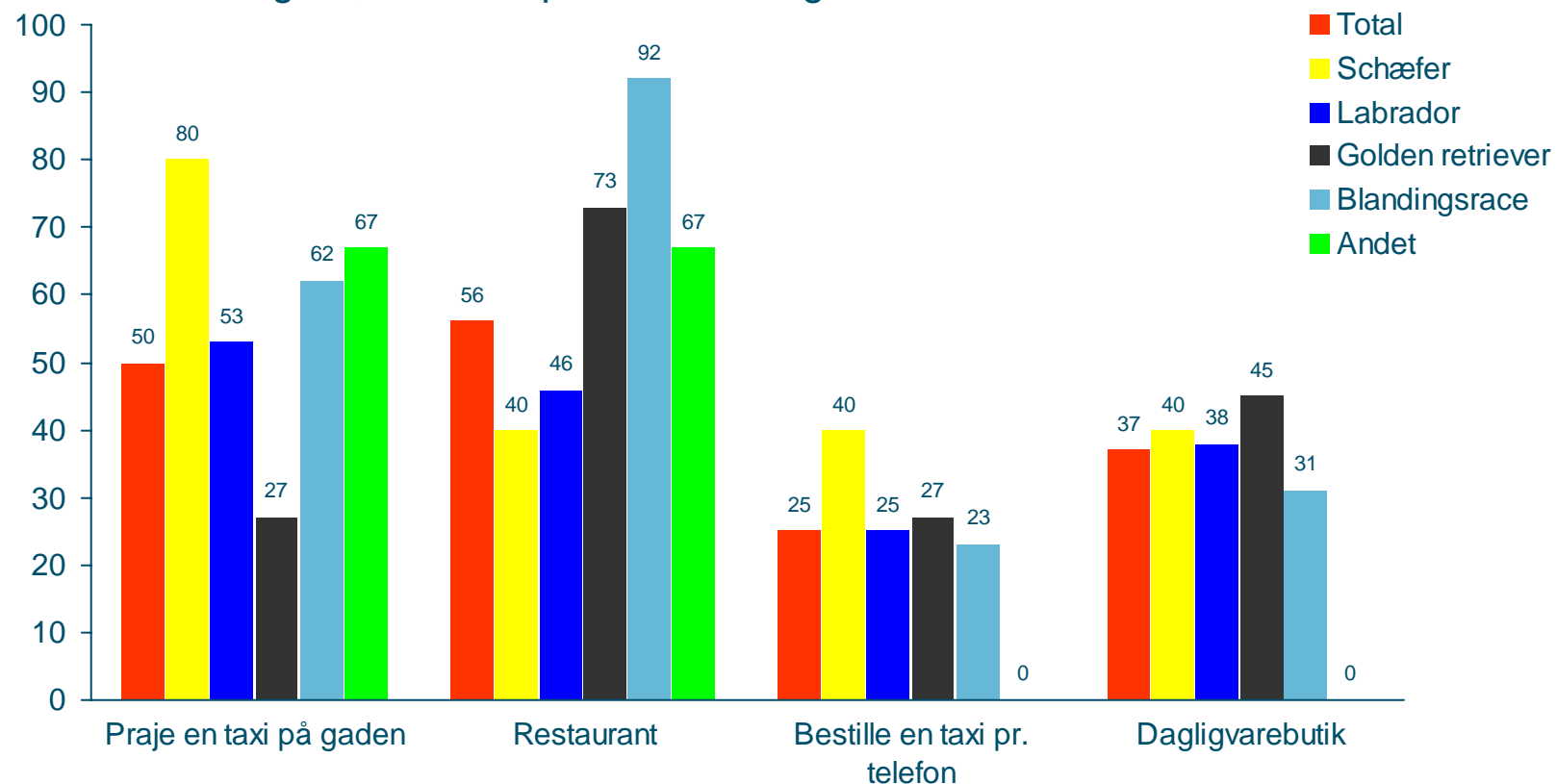
# De yngre førerhundebrugere finder lettere et alternativ

Spørgsmål 6: Hvad skete der i den konkrete situation (%)



# Betydningen af førerhundens race

Grafikken viser andelen af førerhundbrugere, der har oplevet afvisninger de pågældende steder, fordelt på hunderacen. Fx har 80 % med schæfer oplevet afvisning i forbindelse med at praje en taxa på gaden. Totalsøjlen angiver andelen af alle førerhundbrugere, der har oplevet afvisning det bestemte sted.

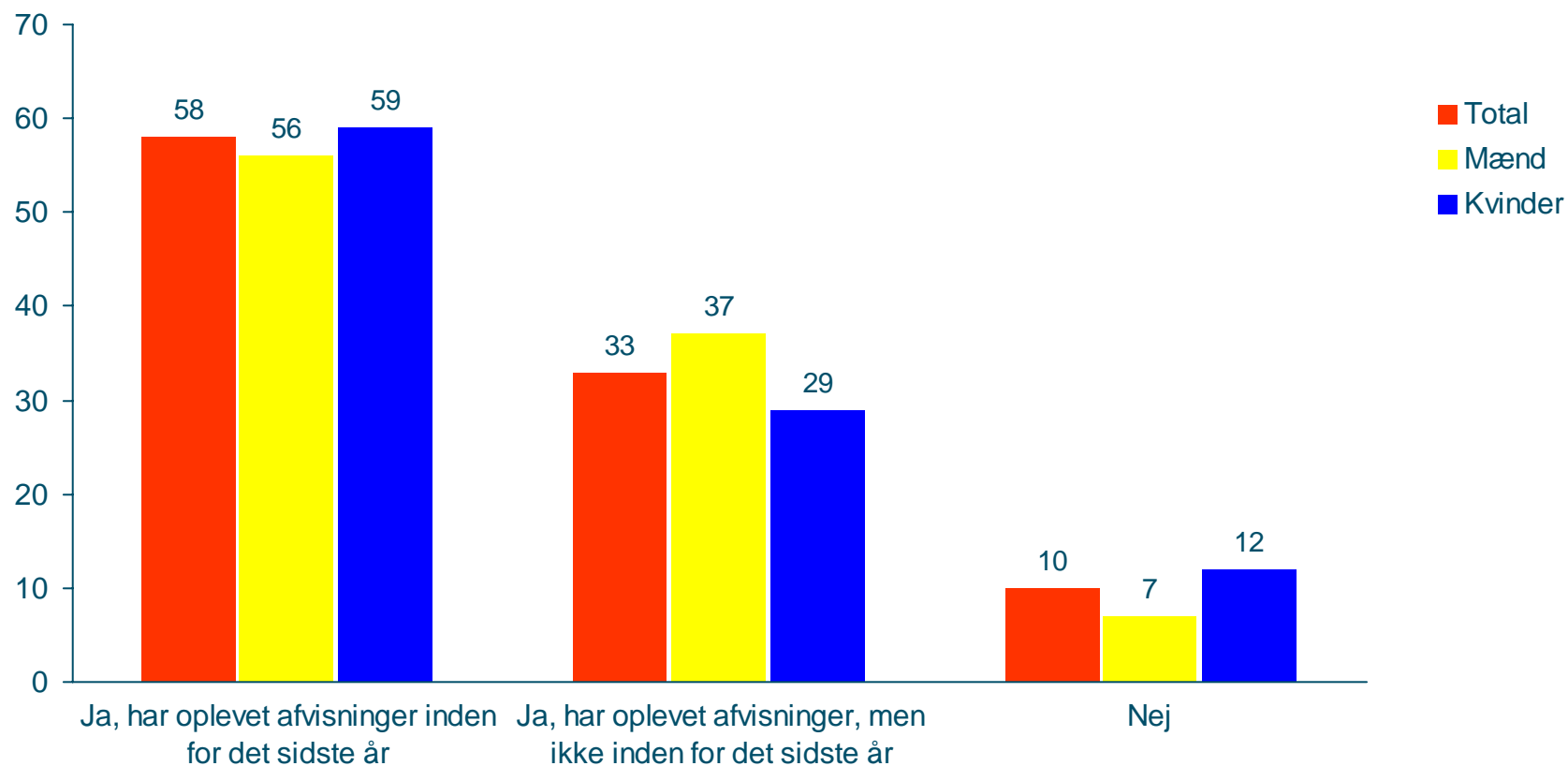


Spørgsmål 2: Om afvisninger i forbindelse med taxikørsel: Hvor ofte har du inden for det sidste år oplevet at blive afvist med din førerhund de følgende steder? (topbox: personer, der har oplevet afvisning mere end fem gange inden for det seneste år) (%). Bemærk at der er meget få førerhundbrugere der har blandingsrace eller hund af anden race.



# Små forskelle på omfanget af afvisninger af mænd og kvinder

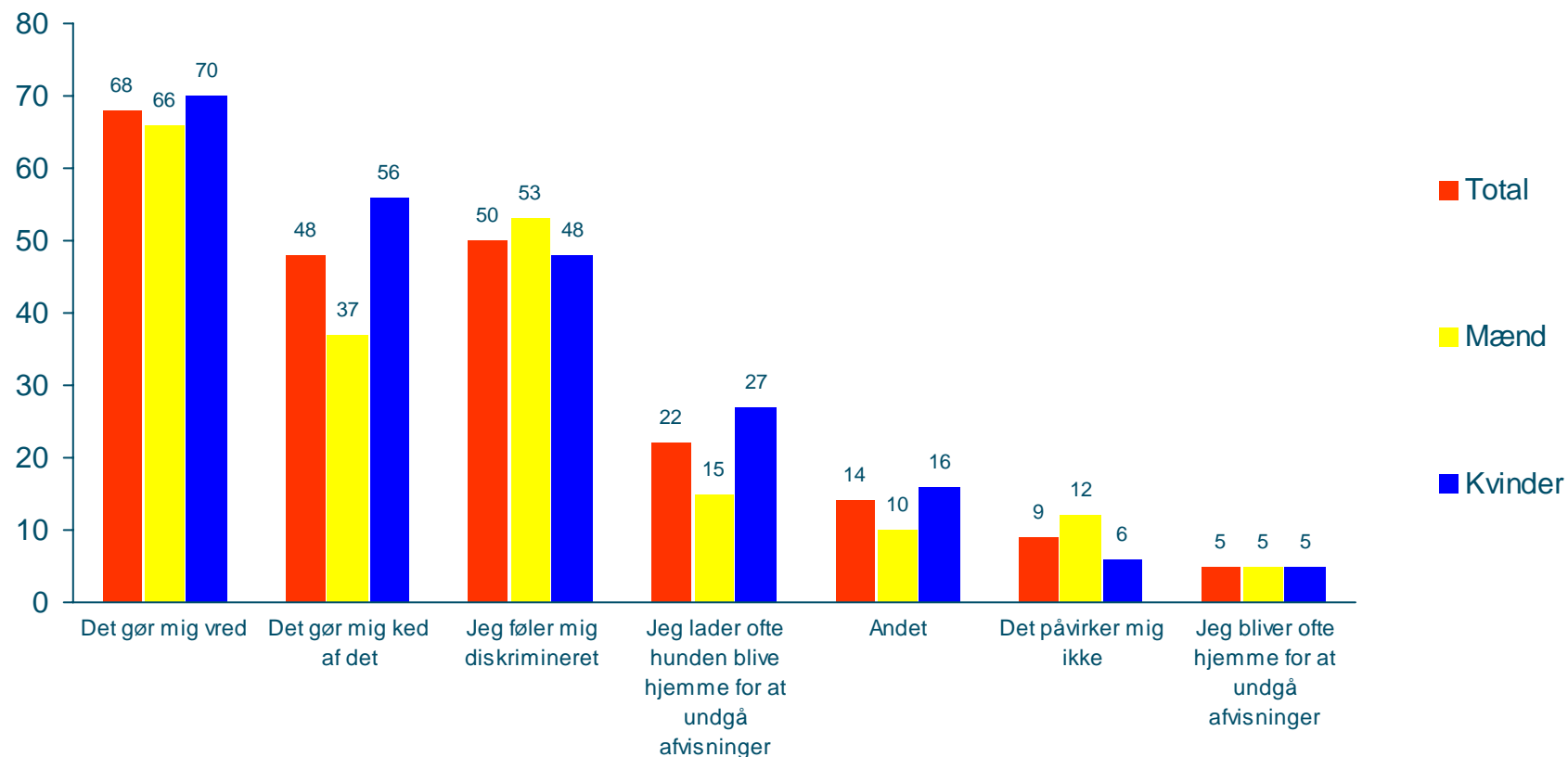
Spørgsmål Scr4b: Har du inden for det sidste år oplevet at blive afvist sammen med din førerhund?





# Kvinder og mænd reagerer forskelligt

Spørgsmål 7: Hvad betyder afvisningerne generelt? (%)



Our curiosity is all yours

