



RICHTSNOER

WET KWALITEIT, KLACHTEN EN GESCHILLEN ZORG (WKKGZ)



Uitgave van ANBOS, brancheorganisatie schoonheidsverzorging.

Dit richtsnoer is mede mogelijk gemaakt door het Centrum voor Ambachtseconomie.

Woerden, februari 2017.

INHOUD

SAMENVATTING	4
1. INLEIDING	6
2. AANLEIDING EN REIKWIJDTE	
2.1 Aanleiding voor de wet	9
2.2 Reikwijdte van dit richtsnoer	11
3. DE WET	
3.1 Begripsbepalingen	12
3.2 Goede zorg: kwaliteit en niveau	14
3.3 Goede zorg: personeel en apparatuur	15
3.3.1 Aanschaf van apparatuur	16
3.3.2 CE-markering	17
3.3.3 Producten	18
3.4 Goede zorg: beheersing en verbetering	19
3.5 Huiselijk geweld en kindermishandeling	21
3.6 Het register van incidenten	23
3.7 Een weloverwogen keuze voor de cliënt	24
3.8 Toezicht en handhaving	25
3.8.1 Hoe om te gaan met incidenten?	25
3.8.2 Veilig incidenten melden	27
3.9 Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenafhandeling: klachten	30
3.10 Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenafhandeling: geschillen	31
4. BIJLAGEN:	
4.1 Procedure voor het registreren van incidenten: het interne register	33
4.2 Protocol voor het registreren van incidenten	33
4.3 Werkwijze van de klachtfunctionaris	34
4.4 Voorbeeld registratieformulier van (bijna-)incidenten bij cliënten	36
4.5 Voorbeeld meldcode huishoudelijk geweld en kindermishandeling	37
4.6 Stappenplan huishoudelijk geweld en kindermishandeling	38
4.7 CE-markering	43
4.8 De rechten van de consument	45

SAMENVATTING

Met de definitie 'andere zorg' (handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt) valt schoonheidsverzorging onder de reikwijdte van de Wkkgz en zijn de overige begrippen en bepalingen van deze Wet integraal van toepassing op deze beroepsgroep. Hier een kort resumé van deze nieuwe wet.

Na een begripsbepaling in **artikel 1** (definities van bijvoorbeeld accommodatie, calamiteit en cliënt) staat in **artikel 2** dat de wet een kwaliteitssysteem vereist waarin niet alleen wordt vastgelegd wat er is/wordt gedaan, maar ook 'meten en verbeteren', oftewel het evalueren (van de resultaten) van de behandeling. Schoonheidsspecialisten gebruiken cliëntenkaarten en behandelplannen waarin veel wordt vastgelegd. Daarnaast geldt de keuze-informatie voor de cliënt. Denk daarbij aan een goed intakegesprek (inclusief informed consent), vraagverheldering, huidanalyse, het wederzijdse verwachtingspatroon en de eventuele doorlooptijd (aantal behandelingen dat nodig is om het doel te bereiken). De cruciale vraag die een schoonheidsspecialist zichzelf moet stellen: heeft de behandeling ook echt het beoogde resultaat? Foto's helpen om het behandelproces te volgen en te reconstrueren.

In **artikel 3** ligt de nadruk op het personeel (of bij een ondernemer zonder personeel, de eigenaar zelf), op de apparatuur, producten en op bouwkundige voorzieningen. De schoonheidsspecialist is bijvoorbeeld verantwoordelijk voor het controleren van het etiket (staan alle elementen erop en in de juiste taal, zo niet dan mag zij het product niet verkopen). De wet onderscheidt 'verantwoordelijk persoon' en 'distributeur'. Schoonheidsspecialisten die zelf via internet producten uit landen buiten Europa halen en dat hier verkopen aan hun klanten, zijn volgens de Cosmeticaverordening dus 'verantwoordelijk persoon'. Datzelfde geldt voor iemand die iets verandert aan het product (of een grootverpakking zelf overgiet in kleinere potjes) of het etiket (bijvoorbeeld sticker erop plakken).

De **artikelen 4 tot en met 6** slaan we over, want die hebben betrekking op zorginstellingen. De ondernemers voorzien hun cliënten van goede en verantwoorde zorg, staat in **artikel 7**. Dat vraagt om het continu investeren in kwaliteit van de dienstverlening om een goede en transparante werkomgeving (ook voor de medewerkers), waarin 'samen werken' centraal staat. Investeren in kwaliteit, ofwel 'de dingen in één keer goed doen' verbetert de efficiency van de onderneming. Daarmee is regelmatige toetsing en evaluatie op doelmatigheid en kwaliteit noodzaak. Een maatschappelijke taak van schoonheidsspecialisten ligt vast in **artikel 8**: melding van huiselijk geweld en/of kindermishandeling.

Voor schoonheidsverzorging heeft ANBOS een meldcode samengesteld, bestaande uit vijf stappen. **Artikel 9** schrijft voor dat u incidenten registreert (in het kader van kwaliteitsbeleid) en dat is ook geoorloofd zonder toestemming van de cliënt. De cliënt

moet volgens **artikel 10** een weloverwogen keuze kunnen maken in diens keuze voor een ondernemer. Dit stelt hoge eisen aan de noodzakelijke informatie die de schoonheidsspecialist moet geven. Tot die informatieplicht behoort ook informatie over incidenten, volgens **artikel 11**. De schoonheidsspecialist informeert de cliënt hierover, en legt alles vast op de cliëntenkaart. Daarbij dient zij de cliënt ook in te lichten over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken (bijvoorbeeld met verwijzing naar de huisarts of dermatoloog). Voor handhaving van de wet is de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) verantwoordelijk. Het veilig melden van incidenten vormt de basis voor de Inspectie. **Artikel 12** is minder relevant. **De artikelen 13 tot en met 17** beschrijven de verplichting voor een effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenregeling. Het motto is daarbij, en de Wkkgz vereist dit ook: meteen oplossen, bij voorkeur als de cliënt nog in uw onderneming is. De wettelijke voorgeschreven klachtenfunctionaris, waarover de schoonheidsspecialist dient te kunnen beschikken, kan bij de schoonheidsspecialist in dienst zijn, maar het is voor de ondernemers veel eenvoudiger gebruik te maken van de (externe) klachtenfunctionaris die in dienst is bij ANBOS. De klachtenfunctionaris is gericht op het vinden van een oplossing waar zowel u als uw cliënt zich in kan vinden. Dit alles heeft ook te maken met de verplichting tot het aansluiten bij een geschilleninstantie die wordt erkend door de Minister van Volksgezondheid (**artikel 18**). ANBOS is al vele jaren aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken, kamer uiterlijke verzorging, te Den Haag. Dat betekent dat kernleden van ANBOS, ondernemers in de schoonheidsverzorging, uit hoofde van dat lidmaatschap automatisch, alsook gratis, zijn aangesloten bij die Geschillencommissie. Vanzelfsprekend houdt de schoonheidsspecialist zich aan de geheimhoudingsplicht (**artikel 23**) en zij beseft dat ambtenaren van het Staatstoezicht op de volksgezondheid toegang hebben tot de bedrijfsruimte maar ook tot de woonruimte van de schoonheidsspecialist (**artikel 24**).

1. INLEIDING

ANBOS hecht aan kwaliteit en probeert dat op vele manieren te borgen, onder andere door het samenstellen van richtsnoeren.

In de afgelopen jaren werden richtsnoeren voor de volgende specialisaties samengesteld: Acne, Camouflage, Elektrisch ontharen, Ontharingstechnieken (ontharen met behulp van laser en IPL) en Beroepsethiek samengesteld.

Met het wegvallen van de vestigingwet (en de daaraan gekoppelde eis van diploma's) kan iedereen starten in de schoonheidsverzorging. Een opleiding blijft vaak beperkt tot de instructie van een leverancier. ANBOS vindt dit niet toereikend.

Het is van groot belang dat de ondernemer niet alleen investeert in zijn bedrijf en de juiste apparatuur, maar ook in zichzelf door opleidingen te volgen en zo de juiste (branche) diploma's te behalen. Alleen dan kan de ondernemer met zelfvertrouwen de correcte behandelingen uitvoeren met het gewenste resultaat voor de consument.

Patiëntveiligheid betekent, in geval van schoonheidsverzorging, voor alles cliëntveiligheid. Cliëntveiligheid is het belangrijkste dossier in de politiek, en de kapstok waaraan alle maatregelen worden gehangen.

Dat is ook de reden dat ANBOS niet alleen aandacht heeft voor de gevestigde beroepsbeoefenaar, maar dat we ook voorwaarden stellen aan de (beginnend) beroepsbeoefenaar, oftewel het onderwijs:

1. Met ingang van 1 september 2016 stelt ANBOS eisen aan de opleidingen: alleen als de schoonheidsspecialist is opgeleid volgens het Kwalificatiedossier (regulier of bekostigd onderwijs) of volgens het Branchekwalificatiedossier (particulier onderwijs), en zo het (branche)diploma heeft behaald, is er toegang tot het kernlidmaatschap en/of registratie van specialisaties.*
2. Voorwaarde voor het (kern)lidmaatschap blijft onverminderd dat het eindexamen dient te zijn afgenomen in aanwezigheid van een geregistreerde branche-assessor (MBO-3: gezicht, MBO-4: de daarin opgenomen specialisaties Acne, Huidverbeterende massage en Oosterse massage volgens de Shiatsu methode). Voor het branchediploma wordt geëxamineerd volgens de Beoordelingsrichtlijn voor erkenning van exameninstellingen (BRL): daar is dan ook altijd een geregistreerde branche-assessor bij aanwezig.

* Voor de studenten die nu in opleiding zijn, geldt een overgangsregeling die eindigt per 1 september 2018.

Is het (eind)examen niet afgenomen in aanwezigheid van een geregistreerde branche-assessor, zullen aanvullende proeven moeten worden gedaan om de vakvaardigheid aan te tonen voordat het kernlidmaatschap wordt geaccepteerd en/of vakspecialisaties worden geregistreerd bij de sectie Voortgezette Opleiding/Specialisaties.

Vaak achten ondernemers in de schoonheidsverzorging zich bekwaam om niet-gediplomeerd bepaalde handelingen uit voeren. De beroepspraktijk toont echter aan dat het risico van geschillen en klachten aanmerkelijk groter is als de ondernemer niet is gediplomeerd en dus ook niet, naar het oordeel van ANBOS, bevoegd is de gespecialiseerde behandelingen uit te voeren. De klachten die door de consument worden ingediend bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken zijn hoofdzakelijk veroorzaakt door niet-gediplomeerd handelen.

ANBOS beveelt dan ook nadrukkelijk aan dat de ondernemers in de schoonheidsverzorging zijn gediplomeerd voor de specialisaties die zij uitvoeren in hun bedrijf. Dat geeft aantoonbaar de hoogste garantie voor het bieden van kwaliteit. Ook de wetgever weet dat er geschillen en klachten zijn, dat er zaken misgaan. Zo hebben veel beroepsgroepen, waaronder schoonheidsverzorging, jarenlang kunnen werken zonder wet- of regelgeving.

Met de komst van de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)* die, zoals de naam al zegt, regels geeft ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de behandeling van klachten en geschillen, eindigt een belangrijk deel van de vrijheid van handelen. De wet is van 7 oktober 2015, maar wordt gefaseerd ingevoerd per 1 juli 2016 en 1 januari 2017.

De wet komt erop neer dat ondernemers in de schoonheidsverzorging aan een aantal zaken moeten gaan voldoen per 1 januari 2017. Dat zijn op hoofdlijnen:

- het bieden van goede zorg;
- het beschikken over een kwaliteitssysteem;
- een meldcode voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling;
- een systeem van het veilig kunnen melden van een incident;
- het, op verzoek van de cliënt, verstrekken van informatie over de aangeboden zorg aan de cliënt (tarieven, kwaliteit, cliëntervaringen en bewezen werkzaamheid);
- verplichting de cliënt te informeren over incidenten en daarvan aantekening te maken in het cliëntendossier;
- het op verzoek van de cliënt informeren over de rechten die uit deze wet voor haar/hem voortvloeien;
- een schriftelijke regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten; deze regeling wordt onder de aandacht van de cliënten gebracht;
- de verplichting een klachtfunctionaris beschikbaar te hebben;
- aangesloten zijn bij een erkende geschillenregeling, inclusief de daaraan verbonden leveringsvoorwaarden.

Met dit richtsnoer geven we de nodige hulpmiddelen en wordt aangegeven welke rol ANBOS op zich neemt ten dienste van haar leden.

De bijlagen in dit richtsnoer zijn van groot belang. Die voorzien in de nodige informatie en zijn ook apart digitaal beschikbaar via onze website.

AANBEVELING

Dit richtsnoer bevat alle aandachtspunten voor de ondernemer die voortvloeien uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Daarmee dient dit richtsnoer in zijn geheel en integraal te worden toegepast in de onderneming.

Voor dit richtsnoer bestaat een wettelijk kader (Wet van 7 oktober 2015) dat gehandhaafd wordt door de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Bij de samenstelling van de artikelen die in de afgelopen maanden in het vakblad Schoonheidsspecialist zijn verschenen, en die nu zijn opgenomen in dit richtsnoer, was ook het ministerie van Volksgezondheid, directie Markt en Consument, betrokken en bij de afleveringen over 'toezicht en handhaving' heeft ook de Inspectie voor de Gezondheidszorg meegelezen voor een juiste weergave van de wetteksten. ANBOS bedankt alle medewerkers voor hun inzet en hun betrokkenheid.

Dit richtsnoer werd samengesteld door:

Werkgroep: de dames J. van Eersel, M. Faber, S. Keijzer, M. Kila, M. Pruis en T. Ploeg, en de heren A. van Gaalen en F. Meulenberg.

Secretariële ondersteuning: de dames M. Blokland en F. Kint, de heer H. van Venetië.

2. AANLEIDING EN REIKWIJDTE

2.1 AANLEIDING VOOR DE WET

ANBOS is al vanaf de behandeling van de wet in de Tweede Kamer mee gaan lezen en heeft de ontwikkelingen en discussies gevolgd tot en met de goedkeuring in de Eerste Kamer. Met notities aan Kamerleden hebben wij aandacht gevraagd voor de bijzondere positie van de schoonheidsspecialist die weliswaar met de wet te maken krijgt, maar niet vergelijkbaar is met bijvoorbeeld de klinieken voor de cosmetische of esthetische geneeskunde of andere BIG-geregistreerde of erkende beroepsgroepen.

We blijven ook altijd letten op de positie van de ondernemer: het merendeel is zelfstandig gevestigd zonder personeel die haar (of zijn) vakbekwaamheid hoog in het vaandel heeft, maar niet zit te wachten op extra administratieve rompslomp en niet altijd in staat is te investeren in de maatregelen die de wet voorschrijft. Niettemin onderkent ANBOS het belang van deze nieuwe wet waarin schoonheidsverzorging wordt genoemd als 'andere zorg', en zal daar waar mogelijk producten en hulpmiddelen ontwikkelen ten dienste van de ondernemers.

Waarom ook al weer deze wet?

Aanleiding voor de wet is dat de wetgever het nodig vond de klachten- en geschillenbehandeling te moderniseren: oplossings- en cliëntgericht; een klacht zoveel mogelijk direct en laagdrempelig oplossen, naar tevredenheid van beide betrokken partijen.

Daarnaast moet er meer openheid komen over klachten en incidenten, meer geleerd worden van klachten en incidenten, opdat de kwaliteit van zorg verbetert.

Verder vond de wetgever het van belang dat deze regels ook gaan gelden voor de cosmetische zorg. In de cosmetische zorg in brede zin is, zoals we allemaal weten, best het een en ander mis. Dan praten we over gewenste, maar vaak ook ongewenste of onbedoelde cosmetische en esthetische ingrepen waarbij zaken fout kunnen gaan of die worden uitgevoerd zonder de juiste en volledige voorlichting aan de consument. Je hoeft de tv maar aan te zetten en je ziet allerlei programma's over beauty, wellness, make-overs, etc. waarbij de consument als het ware wordt uitgenodigd die te ondergaan, zonder dat gewezen wordt op de risico's die daar aan verbonden kunnen zijn.

Dat schoonheidsverzorging wordt betrokken in dit traject als 'andere zorg' wordt ook veroorzaakt door het feit dat ondernemers meer risicovolle behandelingen zijn gaan uitvoeren zonder dat ze over noodzakelijke of relevante diploma's beschikken, dat er in enkele gevallen is geconstateerd dat schoonheidsspecialisten fillers injecteren, dat er botox in het koelkastje wordt aangetroffen, etc.

Van deze en andere zaken zijn ook dossiers bekend bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg, zijn er klachten via huisartsen of dermatologen, en dan word je als beroepsgroep bij dit soort maatregelen betrokken.

In het kader van patiëntveiligheid, een belangrijk dossier in de Tweede Kamer, neemt de minister maatregelen en ANBOS is het daar op onderdelen mee eens. De patiëntveiligheid, in ons geval cliëntveiligheid, staat voorop.

Bovendien sluiten veel maatregelen aan bij het beleid van ANBOS:

- Je bent in het bezit van de vakdiploma's van de specialistische handelingen die je uitvoert;
- Ondernemers die kernlid zijn van ANBOS zijn automatisch aangesloten bij de Geschillencommissie consumentenzaken;
- Er zijn richtsnoeren voor camouflage, elektrisch ontharen, ontharingstechnieken en acne;
- De Code van de schoonheidsspecialist;
- Een verplichte driejaarlijkse nascholing als je diploma's van specialisaties registreert bij ANBOS.

Waar gaat het dus om?

De consument bescherming bieden tegen onverantwoorde risico's en klachten zoveel mogelijk in een vroeg stadium oplossen naar tevredenheid van alle betrokkenen.

Daarbij hebben we met z'n allen een (maatschappelijke) verantwoordelijkheid. Ook zorgverzekeraars die behandelingen voor schoonheidsverzorging vergoeden volgens de voorwaarden van de aanvullende verzekeringen, hechten veel waarde aan goede, veilige en efficiënte zorg.

Schoonheidsverzorging heeft haar eigen professionele standaarden:

- Het beroepscompetentieprofiel, voor het laatst vastgesteld in 2014, waarin de beroepshouding, rol en verantwoordelijkheden zijn beschreven;
- Het (Branche)Kwalificatiedossier en het Servicedocument dat de inhoud van het Middelbaar Beroepsonderwijs en de exameneisen weergeeft;
- De Code van de schoonheidsspecialist;
- Richtsnoeren voor de specialisaties Ontharingstechnieken (IPL/laser), Elektrische ontharen, Camouflage en Acne;
- Beroepsethiek voor de schoonheidsverzorging.

En het is van belang dat uw beroepshouding en behandelingen overeenkomen met deze standaarden. U bent de professional die de ambassadeur is voor het vak schoonheidsverzorging.

2.2 REIKWIJDTE VAN DIT RICHTSNOER

Zoals veelvuldig aangegeven, hecht ANBOS aan kwaliteit en de borging ervan. Dit richtsnoer wordt dan ook aangeboden aan:

- Het Ministerie van Volksgezondheid en het daaraan gelieerde Staatstoezicht (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), Nederlandse voedsel- en warenautoriteit (NVWA) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ),
- Zorgverzekeraars in het kader van het vergoeden van (bepaalde) behandelingen aan verzekerden, uitgevoerd door schoonheidsspecialisten.
- Schadeverzekeraars in het kader van de verzekering wettelijke aansprakelijkheid,
- Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (De Geschillencommissie) te Den Haag.

Met enerzijds als doel de kwaliteit te bevestigen, anderzijds ter beoordeling van geschillen en schade (ontstaan door het al dan niet correct handelen door de ondernemer in de schoonheidsbranche).

Om de beginnend beroepsbeoefenaar kennis te laten nemen van de Wkkgz zal dit richtsnoer ook worden gedeeld met het onderwijs.

Wij willen er met nadruk op wijzen dat in het huishoudelijk reglement van ANBOS is opgenomen dat een roeyement kan worden uitgesproken wanneer een lid van ANBOS tot tweemaal toe voor een vergelijkbaar geval door de geschillencommissie in het ongelijk wordt gesteld.

Het voorgaande sluit niet uit dat het bestuur ook in individuele gevallen tot het uitspreken van een ontzetting uit het lidmaatschap kan overgaan.

De omstandigheid dat een lid aan een consument schade heeft toegebracht, bijvoorbeeld door het gebruik van apparatuur of behandelmethodes, waarvoor het betreffende lid of werknemer niet over de daarvoor benodigde diploma's of opleiding bezit, kan daarbij van doorslaggevende betekenis zijn. Het schaden van het imago van ANBOS en van haar leden door toedoen van een lid is te kwalificeren als het onredelijk benadelen van ANBOS.

De voornoemde maatregelen staan los van een eventuele handhaving door de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

3. DE WET

De behandeling van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is afgeleid van de publicatie in het Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden, jaargang 2015, no. 407, Wet van 7 oktober 2015.

Dit richtsnoer behandelt de Wkkgz en geeft een toelichting op de hoofdstukken en artikelen van deze wet voor zover die van toepassing zijn op schoonheidsverzorging.

Bij het samenstellen van de tekst is gebruik gemaakt van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz van 13 november 2015, houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wet.

3.1 BEGRIPSBEPALINGEN

HOOFDSTUK 1, ARTIKEL 1:

In dit artikel worden de begrippen zoals die in de Wet worden gebruikt kort toegelicht. Dit richtsnoer bevat enkel de begrippen en verdere toelichting die betrekking hebben op de zorg, bedoeld als de (be)handelingen door schoonheidsverzorging. Er is veelvuldig sprake van 'zorgaanbieder', 'zorgverlening' en 'zorgverlener'. In dit richtsnoer is daarmee bedoeld de diensten en (be)handelingen door ondernemers in de schoonheidsverzorging en hun eventuele werknemers.

1. In de wet en in de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- **Accommodatie:** een door een zorgaanbieder voor het leveren van zorg bestemde ruimte;
- **Alternatieve zorgaanbieder:** een solistisch werkende, niet geregistreerde zorgverlener die andere zorg levert, dan wel een instelling die uitsluitend door niet-geregistreerde zorgverleners andere zorg doet verlenen;
- **Andere zorg:** handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, niet zijnde AWBZ-zorg of Zvw-zorg, **alsmede handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;**
- **Calamiteit:** een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid;
- **Cliënt:** een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
- **Dossier:** de schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van zorg aan een cliënt;
- **Geweld in de zorgrelatie:** seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens de cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft;

- **Huiselijk geweld:** huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- **Huiselijke kring:** de familie of (ex-)partner of mantelzorger van slachtoffers van huiselijk geweld dan wel kindermishandeling;
- **Instelling:** een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg doen verlenen;
- **Kindermishandeling:** kindermishandeling als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de jeugdzorg;
- **Klager:** de persoon die een klacht heeft ingediend;
- **Melding:** een schriftelijk of elektronisch bericht over:
 1. Het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder;
 2. Het professioneel functioneren van een zorgverlener;
 3. Een product of apparaat dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf.
- **Professionele standaarden:** richtlijnen, modules, normen, zorgstandaarden dan wel organisatiebeschrijvingen die betrekking hebben op het gehele zorgproces of een deel van een specifiek zorgproces en die vastleggen wat noodzakelijk is om vanuit het perspectief van de cliënt goede zorg te verlenen;
- **Solistisch werkende zorgverlener:** een zorgverlener die, anders dan in dienstverband of onmiddellijk of middellijk in opdracht van een instelling beroepsmatig zorg verleent;
- **Zorgaanbieder:** een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener;
- **Zorgverlener:** een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Met de definitie 'andere zorg' (handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt) valt schoonheidsverzorging onder de reikwijdte van de Wkkgz en zijn de overige begrippen en bepalingen van deze Wet integraal van toepassing op deze beroepsgroep.

(Er is onduidelijkheid ontstaan over wie en wat onder de Wkkgz valt. In afwachting van een definitief standpunt van het ministerie handhaaft ANBOS voornoemd standpunt).

In de navolgende hoofdstukken wordt uitgebreid ingegaan op de onderdelen van de Wet en wordt een toelichting gegeven op de wettekst. Daar waar van toepassing zal de begripsbepaling worden herhaald in de toelichting op de artikelen van de wet.

Onder 'melding' wordt ook nadrukkelijk de toepassing van producten en apparatuur genoemd, inclusief het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf. In hoofdstuk 3.3 komen wij uitgebreid terug op de producten en apparatuur, niet alleen ten aanzien van de wet- en regelgeving over de CE-markering, maar ook op de verantwoordelijkheden van de leverancier.

In hoofdstuk 3.3.2 meer aandacht voor de 'melding', het meldpunt dat ANBOS inricht, niet alleen voor de consument die daar klachten kan melden naar aanleiding van een behandeling, maar ook voor de ondernemer in de schoonheidsverzorging, bijvoorbeeld over de apparatuur.

3.2 GOEDE ZORG: KWALITEIT EN NIVEAU

HOOFDSTUK 2, ARTIKEL 2

1. *De zorgaanbieder biedt goede zorg aan.*
2. *Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau;*
 - a. *Die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt,*
 - b. *Waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard, waaronder de overeenkomstig artikel 66b van de Zorgverzekeringswet in het openbaar register opgenomen voor hen geldende professionele standaard, en*
 - c. *Waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.*
3. *In afwijking van het eerste lid verleent een alternatieve zorgaanbieder slechts zorg die buiten noodzaak niet leidt tot schade of een aanmerkelijke kans op schade voor de gezondheid van de cliënt, waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.*

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg staat het aanbieden van goede zorg centraal. Daarmee wordt niet alleen ‘zinnige en zuinige’ zorg bedoeld (denk aan de maximale vergoedingen van de zorgverzekeraars), maar ook zorg die zo is georganiseerd dat het van goede kwaliteit is en op niveau kan worden geleverd.

De zorg moet in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en veilig zijn, tijdig worden verleend en zijn afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.

De schoonheidsspecialist handelt daarbij in overeenstemming met de op haar (of hem) rustende verantwoordelijkheid en de geldende professionele standaarden (denk aan de richtsnoeren en de nadrukkelijke aanbeveling om de nodige vakdiploma's te behalen) waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt met respect wordt behandeld.

Dat is een hele mond vol, maar als we proberen dat te vertalen naar de praktijk van alledag komt het er grotendeels op neer dat de wet een kwaliteitssysteem vereist waarin niet alleen wordt vastgelegd wat er is/wordt gedaan, maar ook ‘meten en verbeteren’, oftewel het evalueren (van de resultaten) van de behandeling en aandachtspunten worden vastgelegd wat er eventueel kan worden verbeterd. Schoonheidsspecialisten gebruiken cliëntenkaarten en behandelplannen waarin veel wordt vastgelegd. Dat zien we als een aanzet om te komen tot een kwaliteitssysteem waarop verder kan worden gebouwd met evaluatie van behandeling en verbetering.

Hanteer bij de specialistische behandelingen de ‘best practice’ volgens de richtsnoeren voor acne, camouflage, elektrisch ontharen en ontharingstechnieken.

Daarnaast vereist de Wkkgz dat u de cliënt goed informeert: de keuze-informatie. Op verzoek van de cliënt bent u verplicht meer informatie over de behandeling te geven. Bijvoorbeeld over de tarieven/prijs, kwaliteit, ervaringen van andere cliënten, bewezen werkzaamheid en eerder behaalde resultaten. Dit laatste heeft ook weer te maken met

het verwachtingspatroon van de consument: doet de behandeling echt wat u belooft? Voor de dagelijkse praktijk van de schoonheidsspecialist komt het op hoofdlijnen erop neer dat u:

- Een goed intakegesprek houdt, inclusief informed consent;
- Goed luistert naar de vraag van de cliënt en in het antwoord daar zoveel mogelijk op aansluit;
- Een goede analyse maakt van de huid of het huidprobleem;
- Daar uw behandelplan op afstemt;
- Goede informatie geeft over wat u gaat doen, met welke apparatuur en cosmetische producten;
- Wat de verwachting kan zijn van de behandeling en een eventuele doorlooptijd (aantal behandelingen om het doel te bereiken);
- Maak eventueel foto's, bijvoorbeeld bij het ontharen of behandeling van acne, zodat de cliënt de resultaten kan zien. We weten dat de cliënt snel went aan de behaalde resultaten en daardoor de oorspronkelijke situatie niet meer goed in beeld heeft. Foto's kunnen daarbij helpen. Ook in geval van een geschil kunnen foto's u helpen tijdens de procedure;
- Een goede **schriftelijke** nazorginstructie meegeeft aan de cliënt, vooral van belang bij behandelingen waarbij het zongedrag van de cliënt (een negatieve) invloed heeft;
- In incidentele gevallen ook kunt besluiten om de cliënt niet te accepteren of niet te behandelen.

ANBOS heeft in samenwerking met Erasmus Medisch Centrum, Rotterdam in 2016 een wetenschappelijke publicatie Ethiek voor de schoonheidsverzorging uitgebracht. Van die publicatie wordt een richtsnoer Ethiek afgeleid, waarin alle hiervoor genoemde zaken aan de orde komen, inclusief voorbeelden van informed consent, huidanalyse, behandelplan, schriftelijke voor- en nazorginstructie, hygiëne, kwaliteitssysteem, enz. die direct kunnen worden toegepast in het bedrijf.

3.3 GOEDE ZORG: PERSONEEL EN APPARATUUR

HOOFDSTUK 2, ARTIKEL 3

De zorgaanbieder organiseert de zorgverlening op zodanige wijze, bedient zich zowel kwalitatief als kwantitatief zodanig van personele en materiële middelen en, voor zover nodig, bouwkundige voorzieningen [.....] dat een en ander redelijkerwijs moet leiden tot het verlenen van goede zorg.

De nadruk in dit artikel ligt op het personeel (of bij een ondernemer zonder personeel, de eigenaar zelf), op de apparatuur, producten en op bouwkundige voorzieningen. De Code van de Schoonheidsspecialist is hierbij van grote waarde: die geeft de wettelijke bepalingen weer en de ‘beste practice’ in de ondernemingen in de schoonheidsverzorging.

3.3.1 AANSCHAF VAN APPARATUUR

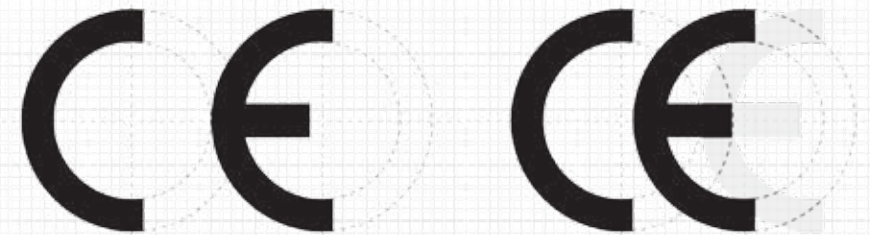
Denk goed na voor u grote investeringen gaat doen in apparatuur en bedenk dat goedkoop nog steeds duurkoop kan zijn. Als de prijs van een apparaat aanmerkelijk lager is dan wat er normaal in de markt voor zou moeten worden betaald, komt dat de kwaliteit vaak niet ten goede. Al is de buitenkant nog zo fraai, het gaat om de kwaliteit van de componenten waaruit het apparaat is opgebouwd. Maak een goede afweging, bekijk de financiële haalbaarheid en bereken de terugverdienmogelijkheden.

- Vraag uitgebreide informatie en offertes aan bij meerdere leveranciers, inclusief een exemplaar van de leveringsvoorwaarden, garantiebepalingen, procedure bij reparaties, omruilgarantie met de bijbehorende voorwaarden. Een goede leverancier heeft zijn leveringsvoorwaarden op papier en gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel/Arrondissementsrechtbank.
- Koopt u van een buitenlandse leverancier, weet dan dat een geschil of klacht over de apparatuur volgens zijn voorwaarden zal moeten worden afgedaan. Dat kan betekenen dat een buitenlandse rechtbank zal moeten oordelen. Niet alle juridisch adviseurs of advocaten zijn op de hoogte van de buitenlandse wet- en regelgeving en dat kan knap lastig en kostbaar zijn.
- Kijk na of u garantie krijgt (en hoe lang) vóór u de aankoop doet. Praat over de garantiebepalingen met de leverancier en verlang die op schrift en lees die goed door voor u de aankoop doet.
- Leg alle afspraken schriftelijk vast en verlang dat ook van de leverancier. Daarmee voorkomt u eventuele toekomstige meningsverschillen.
- Bestel altijd schriftelijk met een duidelijke omschrijving van het product, aantallen, levertijd, betaling (onder rembours of op rekening), etc.
- Vraag om een productblad (voor zover van toepassing). Hierin staat informatie over samenstelling, gebruik, etc.
 - Ken je zakenpartner. Het is verstandig je goed te informeren voor je belangrijke verplichtingen aangaat met een leverancier. Let bijvoorbeeld op het briefpapier of een advertentie. Staat daar geen nummer van de inschrijving in de registers van de Kamer van Koophandel, onduidelijke namen, etc. aarzel dan. Vraag referenties, informeer bij collega's, bijvoorbeeld tijdens regiobijeenkomsten van ANBOS.
 - Informeer vóór de aankoop naar de mogelijkheden van reparatie indien het apparaat defect mocht gaan. Dit is niet alleen van belang tijdens een garantieperiode maar ook daarna. Maak (schriftelijk) afspraken over de wijze waarop het apparaat ter reparatie moet worden aangeboden, kosten van materialen, transportverzekering en uurloon van reparatie. Informeer of u bij reparatie een vervangend apparaat kunt krijgen en tegen welke kosten.

Mocht er een geschil ontstaan, handel dan correct en zakelijk. Formuleer je klacht duidelijk. Je moet de leverancier altijd in de gelegenheid stellen een oplossing te bieden. Er ligt een belangrijke verantwoordelijkheid bij de leverancier. Hij is de verkoper waarop je moet kunnen vertrouwen. Echter, naleving van de overeenkomst door de schoonheidsspecialist is ook van belang.

3.3.2 CE MARKERING

De Europese Richtlijn 2014/35/EU moet waarborgen dat elektrisch materiaal in de Europese Unie voldoet aan eisen die een hoog niveau van bescherming bieden aan de gezondheid en veiligheid van personen, huisdieren en goederen. Om aan te tonen dat apparatuur hieraan voldoet, moeten alle elektrische apparaten en materialen zijn voorzien van een juiste CE-markering.



Links de vastgestelde markering, rechts een voorbeeld van een afwijkende markering, ook wel 'China Export' genoemd.

De fabrikant is de eerstverantwoordelijke voor de CE-markering. Als apparatuur van buiten de EU wordt geïmporteerd, ook dan moet de leverancier erop toezien dat de buitenlandse fabrikant de CE-markering heeft toegepast volgens de richtlijn. Ook distributeurs moeten producten controleren op CE-markering.

Het is dan ook van groot belang dat u er zich van overtuigt dat de apparatuur waar u mee werkt is voorzien van de juiste CE-markering.

Helaas komt het voor dat apparatuur is voorzien van een andere markering, die lijkt op de officieel vastgestelde markering, maar dan heeft u geen enkele garantie dat het apparaat ook voldoet aan de essentiële eisen die eraan moeten worden gesteld. Met alle risico's van dien.

ANBOS richt een meldpunt in, ook voor apparatuur. Meld ons als u in het bezit bent van apparatuur waar de CE-markering ontbreekt of afwijkt.

In bijlage 4.7 bij dit richtsnoer vindt u uitgebreide informatie over de Europese Richtlijn en de eisen waaraan elektrische apparatuur en materiaal moet voldoen.

3.3.3 PRODUCTEN

Europese Cosmeticaverordening

Sinds juli 2013 is de Europese Cosmeticaverordening in Nederland van kracht met als doel een vrije Europese markt te creëren met veilige producten. Fabrikanten, importeurs en distributeurs van cosmetica in Nederland en heel Europa moeten hun producten notificeren bij de Europese Commissie. Een registratie bij de NVWA in Nederland voldoet niet meer.

- **Transparantie.** De cosmeticaverordening heeft onder meer betrekking op etikettering, claims en de aanmelding van producten (notificatie). Voor schoonheidsspecialisten betekent dit meer transparantie bij de inkoop van producten. Ieder product is namelijk voorzien van een uitgebreid productinformatiedossier, waarin beschreven staat uit welke ingrediënten het product bestaat en waarin de veiligheid van het product wordt onderbouwd. Ook ten aanzien van het etiket zijn nieuwe regels opgesteld.
- **Verantwoordelijk persoon.** De Cosmeticaverordening gaat uit verschillende rollen, met elk hun eigen verantwoordelijkheden en verplichtingen. Een 'verantwoordelijk persoon' is iemand die in de EU cosmetica produceert (fabrikant), of hiervoor opdracht geeft, bijvoorbeeld een private labelhouder. Ook iemand die producten van buiten de EU importeert, is een verantwoordelijk persoon. Deze moet voldoen aan strenge eisen en verplichtingen die in de Cosmeticaverordening staan omschreven. Wanneer je cosmeticaproducten die al in de EU op de markt zijn, verkoopt aan derden, ben je volgens de verordening 'distributeur'. Dit betekent dat ook jij als schoonheidsspecialist verplichtingen hebt omtrent de verkoop.
- **Distributeur.** Als schoonheidsspecialist ben je verantwoordelijk voor het controleren van het etiket (staan alle elementen erop en in de juiste taal, zo niet dan mag je het product niet verkopen). Daarnaast moet je zorgen voor veilige opslag en verwerking van producten en - indien nodig - samenwerken met de autoriteiten van de lidstaten. Het onderscheid tussen 'verantwoordelijk persoon' en 'distributeur' is belangrijk. Schoonheidsspecialisten die zelf via internet producten uit landen buiten Europa halen en dat hier verkopen aan hun klanten, zijn volgens de Cosmeticaverordening dus ook verantwoordelijk persoon.
Ook iemand die iets verandert aan het product of het etiket (bijvoorbeeld sticker erop plakken of zelf overgieten uit een grootverpakking) wordt volgens de wet verantwoordelijk persoon en moet voldoen aan de Cosmeticaverordening.
- **Etikettering.** Ten aanzien van de etikettering van cosmeticaproducten gelden specifieke eisen waar een Europees producent, private labelhouder of importeur in de rol van verantwoordelijk persoon aan moet voldoen. Allereerst moet het etiket zijn opgesteld in de taal van het betreffende land waar het wordt aangeboden. Het etiket moet verder de volgende elementen bevatten:
 - Naam en adres van de verantwoordelijk persoon. Dat kan zijn een producent in Europa of een Europees importeur. Identificatie van het bedrijf moet mogelijk zijn, een postbusadres mag dus niet;

- Land van oorsprong voor in de EU ingevoerde producten;
- Inhoud (gewicht/volume);
- Minimale houdbaarheidsdatum of een periode na opening waar dit nodig is;
- Voorzorgsmaatregelen voor correct gebruik;
- Functie van het product;
- Ingrediëntenlijst (op de buitenverpakking). Kan dat niet bij kleine producten dan dient deze informatie in de nabijheid van het cosmetische product voor de consument beschikbaar te zijn, bijvoorbeeld als boekje of catalogus. Het is de verantwoordelijkheid van degene die het product verkoopt aan de consument (de Distributeur) dat de informatie beschikbaar is. Is die informatie niet beschikbaar gesteld door de fabrikant of importeur, dan mag je deze producten niet verkopen aan de consument.

Belangrijk is dat schoonheidsspecialisten hun producten betrekken van een betrouwbare Europese importeur of fabrikant die voldoet aan de Cosmeticaverordening, en dat ze niets aan de verpakking van het product veranderen. Kijk voor meer informatie op www.ncv-cosmetica.nl of www.isditproductveilig.nl.

We slaan de artikelen 4 tot en met 6 van dit hoofdstuk over. Die behandelen de zorgaanbieder die een instelling is, eventuele maatregelen ten aanzien van de gebruikte apparatuur, en de zorginstelling die zorg verleent die een verblijf van een cliënt in een accommodatie gedurende het etmaal met zich brengt.

3.4 GOEDE ZORG: BEHEERSING EN VERBETERING

HOOFDSTUK 2, ARTIKEL 7

1. De zorgaanbieder draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg.
2. De verplichting van het eerste lid houdt, de aard en omvang van de zorgverlening in aanmerking genomen, in:
 - a. Het op systematische wijze verzamelen en registreren van gegevens betreffende de kwaliteit van de zorg op zodanige wijze dat de gegevens voor eenieder vergelijkbaar zijn met gegevens van andere zorgaanbieders van dezelfde categorie;
 - b. Het aan de hand van de gegevens, bedoeld in onderdeel a, op systematische wijze toetsen of de wijze van uitvoering van artikel 3 leidt tot goede zorg;
 - c. Het op basis van de uitkomst van de toetsing, bedoeld in onderdeel b, zo nodig veranderen van de wijze waarop artikel 3 wordt uitgevoerd.

De ondernemers voorzien hun cliënten van goede en verantwoorde zorg en weten ook de medewerker(s) – voor zover van toepassing – daaraan te verbinden. Dat vraagt echter om het continu investeren in kwaliteit van de dienstverlening om een goede en transparante werkomgeving (ook voor de medewerkers), waarin 'samen werken' centraal staat. Investeren in kwaliteit, ofwel 'de dingen in één keer goed doen' verbetert de efficiency van de onderneming.

In het kader van dit hoofdstuk van de wet is het dan ook van belang dat u regelmatig evalueert en toetst of de zorg doelmatig en van goede kwaliteit is en dit zo nodig bijstelt.

Onderstaande figuur geeft schematisch weer wat het proces zou kunnen zijn.



Alles begint met het intakegesprek, de huidanalyse en het informed consent die leiden tot een in overleg met de cliënt samen te stellen behandelplan. Daarbij moet het verwachtingspatroon van de cliënt worden bewaakt. Kunt u bieden wat zij of hij vraagt? De groene pijl verwijst naar de 'belofte', oftewel de afspraak die u met de cliënt maakt voor de behandeling en het te verwachten resultaat.

De afweging die u daarbij maakt is: kan ik dat 'waarmaken'?

De cliënt zal zich niet altijd herinneren wat de situatie was voordat u begon met uw behandeling(en): het geheugen is vaak heel kort, men went snel aan de nieuwe situatie en kan concluderen dat uw behandeling niet het gewenste effect heeft. Daarom is het maken van foto's van belang zodat de cliënt kan zien wat in de tussentijd is bereikt.

Lid 2 van artikel 7 is echter lastig: de ondernemers in de schoonheidsverzorging bepalen in hoge mate hun eigen werkwijze, met welke apparatuur en welke producten er wordt gewerkt, etc. De werkwijze is mede afhankelijk van de vraag van de cliënt en die vragen kunnen zo ver uiteenlopen dat er geen standaard voorhanden is. Ook is het ene huidtype niet gelijk aan het andere.

Dat betekent dat u in belangrijke mate moet kunnen terugvallen op uw eigen klantenkaart, de gemaakte afspraken volgens het behandelplan en het interne register van incidenten. Zie ook onderdeel 3.6.

Een aantal voorbeelden van de wettelijke eisen voor schoonheidsinstituten:

- Verantwoorde zorg leveren die voldoet aan de kwaliteitsstandaarden van de beroepsgroep overeenkomstig het beroepscompetentieprofiel schoonheidsverzorging;
- Centraal staat dat de schoonheidsspecialist werkt op de gezonde huid;
- Voorbehouden handelingen mogen alleen door BIG-geregistreerde zorgverleners worden uitgevoerd;
- Bespreken van het behandelplan met cliënten;
- Beschikken over een klachtenregeling;
- Verantwoording afleggen door jaarlijks een verslag te maken over het kwaliteitsbeleid van het afgelopen jaar.

3.5 HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

HOOFDSTUK 2, ARTIKEL 8

1. De zorgaanbieder stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
2. De zorgaanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.

Huiselijk geweld en kindermishandeling, helaas komt dat nog veel te vaak voor. Zo zijn er in Nederland ruim 118.000 kinderen (jongeren van 0 tot 18 jaar) die blootgesteld worden aan een vorm van kindermishandelingen en is huiselijk geweld een van de omvangrijkste vormen van geweld in de Nederlandse samenleving. De kans dat u daarmee in aanraking komt is dan ook groot. Maar, dit is een onderwerp waar u als schoonheidsspecialist zeker niet elke dag bij stilstaat, maar waar u in uw praktijk toch mee te maken kunt krijgen, of te maken heeft gehad.

Twijfels kunnen u ervan weerhouden actie te ondernemen bij een vermoeden van geweld. Het vinden van bewijslast, het ontbreken van de juiste kennis om te kunnen signaleren, niet weten waar hulp in te schakelen of te melden, angst voor verstoring van de relatie met de cliënt, angst voor het schenden van privacyregels, twijfels of u zich er wel mee mag bemoeien en of dit wel bij uw taken hoort.

Met de wet van 14 maart 2013 zijn diverse andere wetten gewijzigd waarmee de verplichting is ingevoerd dat bepaalde instanties waar (zelfstandige) professionals werken moeten beschikken over een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling. In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is opgenomen dat ook schoonheidsverzorging moet voldoen aan de meldplicht, beter gezegd: de beroepsgroep moet beschikken over een meldcode waarin wordt vastgelegd hoe we met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling moeten omgaan.

De wetgever heeft dit bepaald omdat de beroepsgroepen in de zorg veelvuldig consumenten zien en dus een belangrijke rol kunnen spelen in het signaleren van geweld en mishandeling.

Voor schoonheidsverzorging heeft ANBOS een meldcode samengesteld. Zo'n meldcode heeft tot doel de ondernemers te ondersteunen in de omgang met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling, en bevat onder andere een stappenplan waarmee de schoonheidsspecialist stap voor stap door het proces wordt geleid, vanaf het moment dat zij/hij signaleert tot aan het moment dat zij/hij eventueel een beslissing neemt over het doen van een melding.

De stappen maken de schoonheidsspecialist ook bewust van wat er van haar wordt verwacht bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling en hoe zij op een verantwoorde wijze komt tot een besluit over het (al dan niet) doen van een melding.

De vijf verplichte stappen van de meldcode zijn:

1. In kaart brengen van signalen;
2. Overleg met een collega en eventueel raadplegen van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) of het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG);
3. Gesprek met de cliënt;
4. Wegen van het geweld of de kindermishandeling; bij twijfel altijd het AMK of SHG raadplegen;
5. Beslissen: hulp organiseren of melden.

Voor meer informatie kunt u kijken op:

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/inhoud/wat-huiselijk-geweld-is

We moeten heel zorgvuldig omgaan met dit onderwerp. In het kader van de Wkkgz heeft ANBOS een meldcode samengesteld met als uitgangspunt het basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van het ministerie van VWS. Zie bijlage 4.6 van dit richtsnoer.

Naast de meldcode moeten er een paar formele zaken worden afgehandeld in de onderneming in de schoonheidsverzorging zelf. Dit is allemaal opgepakt door ANBOS en in bijlage 4.5 vindt u het juiste formulier.

Als u denkt dat u te maken heeft met een vorm van geweld of mishandeling, doorloop dan altijd de vijf verplichte stappen van de meldcode. Het is belangrijk te overleggen met de onderstaande steun- of meldpunten, ook als u nog niet heeft besloten een melding te doen.

Telefoonnummers:

Steunpunt Huiselijk Geweld	0900 – 126 26 26
Advies- en Meldpunt Kindermishandeling	0900 – 123 12 30

3.6 HET REGISTER VAN INCIDENTEN

HOOFDSTUK 2, ARTIKEL 9

1. *Voor zover dit noodzakelijk is voor de goede werking van de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg, worden in een register als bedoeld in artikel 7, tweede lid, zonder toestemming van de betrokkene, persoonsgegevens verwerkt betreffende intern gemelde incidenten, waaronder gegevens betreffende de gezondheid.*

We melden hier alleen het eerste lid van artikel 9 omdat dit kort aangeeft dat het is toegestaan om gegevens van incidenten te registreren, ook zonder toestemming van de cliënt.

De Wkkgz kijkt hiermee dus af van de bepalingen volgens de Wet bescherming persoonsgegevens, maar dat is noodzakelijk om een intern register van incidenten goed te kunnen laten functioneren.

Dit artikel van de Wkkgz geeft echter de voorwaarde dat de ondernemer in de schoonheidsverzorging daar schriftelijk een interne procedure voor vastlegt. Zo'n procedure is opgenomen in bijlage 4.1. Die kunt u toepassen in uw bedrijf (bijlage 4.2), inclusief het voorbeeld van het formulier Veilig Incidenten Melden (bijlage 4.4).

Een belangrijke voorwaarde is echter dat niemand anders dan de eigenaar van het bedrijf (of eventueel een betrokken medewerker) toegang heeft tot die informatie.

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) blijft voor het overige echter onverminderd van kracht. Daarom geven wij hier de bepalingen van die wet in het kort weer.

De Wbp regelt hoe organisaties en bedrijven moeten omgaan met persoonsgegevens. Iedereen mag bijvoorbeeld de door de schoonheidsspecialist geregistreerde gegevens inzien en corrigeren. De wet omschrijft ook wat de plichten zijn van organisaties die de gegevens gebruiken. Zij moeten aan de burger, de cliënt, laten weten wat zij met haar of zijn gegevens doen. Ook mogen alleen gegevens worden verzameld en verwerkt als daarvoor een goede reden is, of als de cliënt zelf toestemming geeft.

Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) ziet toe op de naleving van de Wet.

De consument heeft recht op verzet als het verwerken van persoonsgegevens gebeurt voor marketingdoeleinden, zoals reclame op naam en kan het bedrijf in dat geval verzoeken om de gegevens niet meer te gebruiken. Ook heeft de consument het recht van verzet in verband met bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Kortheidshalve komt het erop neer dat u gegevens van uw cliënten uitsluitend mag gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Als u naast de reguliere gegevens ook, in het kader van de behandeling, medische gegevens van de cliënt noteert, dan heeft u daar te allen tijde toestemming voor nodig van de cliënt. Laat de cliënt in dat geval een schriftelijke instemming ondertekenen. Dit laatste kan ook onderdeel zijn van

het informed consent. Meld aan de cliënt dat u gegevens vastlegt en beheer deze goed. De eigenaar van de onderneming is altijd verantwoordelijk, ook als werknemers toegang hebben tot deze gegevens.

De Wet Bescherming Persoonsgegevens maakt onderdeel uit van de Privacybescherming.

In dit kader is ook de volgende wet van belang:

Portretrecht: in het kader van behandelingen kunnen foto's van de cliënt gemaakt worden voor, tijdens en na de behandelingsperiode. Wie een foto maakt, heeft daarop het auteursrecht, en dit geldt ook voor portretfoto's. Maar publiceren van foto's van personen mag niet zomaar, ook niet op uw website. De geportretteerde heeft ook bepaalde rechten. Vraag vóór eventuele publicatie altijd (schriftelijk) toestemming aan de cliënt.

3.7 EEN WELOVERWOGEN KEUZE VOOR DE CLIËNT

HOOFDSTUK 2, ARTIKEL 10

1. *De zorgaanbieder verstrekt de cliënt, teneinde hem in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken tussen verschillende zorgaanbieders, op diens verzoek informatie over de door zorgaanbieder aangeboden zorg, waaronder begrepen de tarieven en de kwaliteit, alsmede over de ervaringen van cliënten met die zorg.*
2. *De zorgaanbieder informeert de cliënt voorts over het al dan niet bestaan van een wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van die zorg alsmede over de wachttijd.*
3. *De zorgaanbieder doet aan een cliënt, alsmede een vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een nabestaande van de overleden cliënt, onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de cliënt die voor de cliënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben en maakt van de aard en toedracht van incidenten aantekening in het dossier van de cliënt. Tevens wordt aantekening gemaakt van het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen bij het incident. Daarbij licht de zorgaanbieder de cliënt tevens in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken.*
4. *Op verzoek van de cliënt informeert de zorgaanbieder de cliënt over de rechten die uit deze wet voor hem voortvloeien.*

Dit is wellicht het meest veeleisende artikel van de Wet waaraan schoonheidsverzorging niet of niet altijd gevolg zal kunnen geven.

De cliënt maakt een keuze voor een ondernemer in de schoonheidsverzorging op basis van bijvoorbeeld de reclame-uitingen van de ondernemer, mond-tot-mondreclame, dan wel voor een specifieke behandeling die de ondernemer biedt. De vraagzijde van de cliënt is daarin vaak leidend en het is aan de ondernemer in de schoonheidsverzorging daar (al dan niet) op in te gaan.

Wat lid 1 van artikel 10 aangeeft (teneinde hem in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken tussen verschillende zorgaanbieders) is in veel gevallen niet aan de orde voor schoonheidsverzorging omdat er weinig of niets is gestandaardiseerd. Het is minimaal niet vergelijkbaar met de reguliere zorg.

De verhouding schoonheidsspecialist en cliënt is uniek: de praktijk zal uitwijzen of het 'past'.

De cliënt maakt een keuze en daar staat tegenover dat de schoonheidsspecialist altijd die cliënten krijgt die bewust of onbewust, bedoeld of onbedoeld bij haar of hem past. Het spreekt voor zich dat u een tarievenlijst heeft en dat u de cliënt goed kunt uitleggen wat uw specialiteiten zijn, dat u in het bezit bent van de benodigde vakdiploma's, welke apparatuur en producten u daarbij toepast, etc.

Wel is van belang dat u daarbij de taal van de cliënt spreekt. Begrijpt de cliënt wat u bedoelt, wat uw behandelplan is en welke hulpmiddelen u daarbij gaat toepassen?

Dan gaat het ook over het verwachtingspatroon van uw cliënt en of u daaraan tegemoet kunt komen. Een 'mismatch' met de verwachting van de cliënt is vaak een bron van een klacht.

De producten die u toepast, zijn uitsluitend cosmetische producten. Uw leverancier is verplicht de ingrediënten te vermelden, of op het product of in een aparte bijlage. Zie hiervoor ook onderdeel 3.3.3 Producten. Het is dan aan die leverancier om aan te tonen of er sprake is van een wetenschappelijke onderbouwing van de werkzaamheid.

3.8 TOEZICHT EN HANDHAVING

HOOFDSTUK 2, ARTIKEL 11

1. *De zorgaanbieder doet bij het Staatstoezicht op de volksgezondheid onverwijld melding van:*
 - a. *Iedere calamiteit die bij de zorgverlening heeft plaatsgevonden;*
 - b. *Geweld in de zorgrelatie;*
 - c. *De opzegging, ontbinding of niet-voortzetting van een overeenkomst als bedoeld in artikel 4, eerste lid, onderdeel b, met een zorgverlener op grond van zijn oordeel dat de zorgverlener ernstig is tekortgeschoten in zijn functioneren.*
2. *De zorgaanbieder en de zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de ingevolge deze wet met toezicht belaste ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.*

3.8.1 HOE OM TE GAAN MET INCIDENTEN?

Tot aan dit hoofdstuk hebben we verschillende aspecten van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg beschreven. Nu heeft zo'n wet weinig zin als de verplichtingen voor zorgaanbieders, in ons geval dus schoonheidsverzorging, niet worden nageleefd en gehandhaafd. Die rol ligt bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), die erop toeziet dat we ons aan de regels houden.

De Wkkgz legt u een informatieplicht op over incidenten: als er tijdens de behandeling een fout wordt gemaakt, bent u verplicht uw cliënt over de aard en toedracht van dat

incident te melden als deze voor de cliënt een merkbaar gevolg heeft of kan hebben. Van de aard en toedracht van het incident maakt u een aantekening op de cliëntenkaart. Ook verplicht de Wkkgz tot het opnemen van een tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van betrokkenen bij het incident. Daarbij dient u uw cliënt ook in te lichten over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken (bijvoorbeeld met verwijzing naar de huisarts of dermatoloog). Daarmee wordt uw cliëntkaart uitgebreid tot een intern register van incidenten. ANBOS heeft een voorbeeld van zo'n kaart, inclusief wat er uit hoofde van de Wkkgz moet worden vermeld. Zie bijlage 4.4.

Als de cliënt vraagt om informatie, dan dient u op grond van de Wkkgz ook de nodige informatie te geven. Dit gaat onder andere om het volgende:

- informatie over de door u aangeboden behandeling en/of de toepassing van apparatuur en producten, waaronder de tarieven en de kwaliteit, alsmede over de ervaringen van andere cliënten met deze vorm van behandelen;
- informatie over het al dan niet bestaan van een wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van uw behandeling;
- als er een wachttijd is voordat u de behandeling kunt verzorgen dient u dit te melden.

Ten behoeve van een goede klachtafhandeling is het goed om, voordat u met uw behandeling van start gaat, aan te geven:

- dat u uit hoofde van uw lidmaatschap van ANBOS, leveringsvoorwaarden heeft (uit te reiken aan de cliënt);
- dat u een klachtenregeling heeft en waar die te vinden is;
- dat uw cliënt een beroep kan doen op een klachtenfunctionaris en waarmee deze klachtenfunctionaris de cliënt kan helpen. Voor de schoonheidsverzorging zal de klachtenfunctionaris in dienst zijn van ANBOS. Daar kan de cliënt rechtstreeks contact mee opnemen om advies te krijgen over het indienen van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen;
- dat er een Landelijk Meldpunt Zorg is waar de cliënt met een klacht over de kwaliteit van zorgverlening terecht kan;
- dat u (op grond van de Wkkgz verplicht) bent aangesloten bij een geschillencommissie en welke dat is. Leden van ANBOS zijn uit hoofde van dat lidmaatschap automatisch aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken;
- dat u bij ernstige incidenten, verplicht bent een melding te doen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en wanneer daar sprake van is. U heeft in ieder geval een meldplicht bij de IGZ bij een van de volgende ernstige incidenten:
 - een calamiteit,
 - geweld in de zorgrelatie,
 - en het ontslag van een medewerker wegens ernstig disfunctioneren.

3.8.2 VEILIG INCIDENTEN MELDEN

Het eerste deel van de toelichting op 'toezicht en handhaving, hoe om te gaan met incidenten?', hebben we afgesloten met een opsomming van 'ernstige incidenten'. Maar wat is nu een calamiteit, geweld in de zorgrelatie en wat te doen bij het ontslag van een medewerker wegens ernstig vakmatig disfunctioneren, dat tot een incident leidt of zou kunnen leiden?

Wat is een calamiteit?

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van dienstverlening en die 'tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid'. Van het eerste heeft ANBOS gelukkig geen enkel voorbeeld, van het tweede kunnen we wel voorbeelden uit de praktijk noemen, maar u bent de professional die daar oprecht en objectief over moet oordelen.

U dient te melden als u zelf betrokken was bij een calamiteit, maar ook als een medewerker van u hierbij betrokken was of een vrijwilliger (denk aan een stagiaire) die bij u werkzaam is. Denk niet te licht over de verplichting om calamiteiten te melden: als de consument een incident meldt bij het Landelijk Meldpunt Zorg of via de Klachtenfunctionaris, zal men controleren of dit incident ook door u als zorgaanbieder (volgens de Wkkgz) aan de IGZ had moeten worden gemeld. Is die melding er niet, dan staat u wel in de schijnwerpers... Dit is voor de IGZ een onmiskenbaar negatief signaal. De verplichte melding van een calamiteit bevat naast:

- a. De naam en de contactgegevens van de onderneming in de schoonheidsverzorging die de melding doet, inclusief de naam en de functie van de melder;
- b. De datum waarop de melding wordt gedaan;
- c. Als bij de melding een product is betrokken, de naam van het product en de naam en contactgegevens van de leverancier;
- d. De vermelding waarover het gaat (een calamiteit, geweld in de zorgrelatie, of ontslag wegens disfunctioneren van een medewerker – zie hierna voor een omschrijving);
- e. De naam, contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt;

ook een omschrijving van:

- de calamiteit en de datum waarop deze heeft plaatsgehad;
- de acties die zijn ondernomen of zullen worden ondernomen:
 1. Om de calamiteit te onderzoeken
 2. Maatregelen ter voorkoming van een calamiteit
 3. Maatregelen ter beperking of tot bevordering van het herstel (afhankelijk van de calamiteit kan dat bijvoorbeeld een verwijzing naar de huisarts of dermatoloog zijn)
 4. De cliënt te (blijven) informeren over de verdere afhandeling van het onderzoek naar de calamiteit.

Geweld in de zorgrelatie

Volgens de Wkkgz moeten zorgaanbieders seksueel binnendringen van het lichaam of ontucht met een cliënt en ook geweld tegen een cliënt verricht door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, melden bij de inspectie. Geweld tegen een cliënt is breder dan seksueel misbruik of ontucht. Het gaat daarnaast om alle vormen van mishandeling en dwang die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht. Zo noemt artikel 300 van die wet dat opzettelijke benadeling van de gezondheid gelijk staat aan mishandeling en geeft artikel 284 aan dat iemand wederrechtelijk dwingen iets te doen, niet te doen of te dulden gelijk kan zijn aan geweld. Nu hebben wij niet de indruk dat dit bij schoonheidsverzorging aan de orde is, maar voor de volledigheid geven wij de bepalingen weer uit de wet.

De verplichte melding van geweld in de zorgrelatie bevat naast de hiervoor onder a t/m e genoemde gegevens ook een omschrijving van:

- De feitelijke gang van zaken van het geweld en de datum waarop het heeft plaatsgehad;
- De naam, contactgegevens en de functie van de personen, anders dan de cliënt, jegens wie het geweld is gepleegd, die bij het geweld waren betrokken;
- De acties die zijn ondernomen of zullen worden ondernomen:
 1. Om het geweld in de zorgrelatie te onderzoeken
 2. Maatregelen ter voorkoming van dit geweld
 3. Maatregelen ter beperking of tot bevordering van het herstel van de gevolgen van het geweld.

Ontslag van een medewerker wegens ernstig disfunctioneren

Van ontslag wegens disfunctioneren is sprake wanneer u vindt dat een medewerker ernstig tekort is geschoten in haar/zijn functioneren en u om die reden de (arbeids-)overeenkomst met haar/hem heeft opgezegd of niet heeft voortgezet. Het maakt daarbij niet uit wat de aard van de overeenkomst was, bijvoorbeeld een arbeidscontract, een samenwerkingsovereenkomst of een opdracht. Ook de opzegging door de werknemer wegens geconstateerd ernstig tekortschieten bent u verplicht te melden bij de inspectie.

De verplichte melding van ontslag wegens ernstig disfunctioneren bevat naast de hiervoor onder a t/m e genoemde gegevens ook een omschrijving van:

- Het feitelijk ernstig tekort schieten dat tot het ontslag heeft geleid of aanleiding is geweest voor de medewerker om de (arbeids-)overeenkomst niet voort te zetten;
- De naam, contactgegevens en de functie van de betrokken werknemer;
- De acties die eerder zijn ondernomen om:
 1. Het functioneren met de medewerker te bespreken
 2. Het functioneren te verbeteren.

Voor alle meldingen van ernstige incidenten geldt dat u binnen drie werkdagen melding moet doen bij IGZ. In alle gevallen zal de IGZ de ontvangst van de melding uiterlijk binnen vier weken bevestigen, inclusief de acties die de inspectie zal ondernemen en doet daarbij ook mededeling van de termijn waarbinnen dat alles zal plaatsvinden.

ANBOS richt een meldpunt in voor klachten van zowel de consument als de ondernemer. Die bellen ook nu al naar ANBOS met klachten, vragen, etc. en daar wordt al een register van bijgehouden.

In het kader van de wet zijn we in gesprek met de IGZ hoe wij hier in de toekomst verder vorm aan zullen geven.

Denk nu niet dat de Inspectie bij elke melding meteen bij u op de stoep staat. Er zal zo objectief mogelijk worden gekeken naar de aard en omvang van het incident, of die vaker zijn voorgekomen, etc. Op basis daarvan zal IGZ handhaven, waarbij zij wel de bevoegdheid hebben om u te bezoeken of u om nadere informatie te vragen.

Meer weten: kijk op www.kwaliteitenklachtenzorg.nl

Een melding bij de IGZ kan digitaal via de website van de inspectie (www.igz.nl/melden) worden gedaan. Om in te kunnen loggen op die website heeft u het vestigingsnummer nodig waarmee u bent ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Zorg ervoor dat u bij een melding dat nummer bij de hand heeft.

Op de website van de IGZ (www.igz.nl) staat bij calamiteiten alle benodigde informatie. Twijfelt u of u een voorval als een calamiteit of als geweld in de zorgrelatie moet beschouwen, of aarzelt u of een ontslag valt onder het begrip 'ontslag wegens disfunctioneren' meldt u dan toch deze feiten aan de IGZ. De IGZ beziet aan de hand van de informatie die u bij de melding aanlevert welk vervolg hieraan gegeven moet worden.

Artikel 12 slaan we over. Daarin wordt bepaald dat de Minister van Volksgezondheid een openbaar register in stand houdt waarin van alle zorgaanbieders de volgende gegevens worden opgenomen:

1. *De naam of een andere aanduiding;*
2. *De rechtsvorm;*
3. *Het handelsregisternummer;*
4. *Het adres van de vestiging;*
5. *Het adres of de adressen van waaruit de zorg wordt aangeboden;*
6. *De vormen van zorg die worden verleend.*

3.9 EFFECTIEVE EN LAAGDREMPelige KLACHTEN- EN GESCHILLENBEHANDELING: KLACHTEN

HOOFDSTUK 3, ARTIKEL 13-17

Artikel 13

1. De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.

Artikel 14

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 15

1. De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Artikel 16

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht
2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 17

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Van de artikelen uit dit hoofdstuk worden alleen de belangrijkste weergegeven. Alles wat aanvullend is bepaald, is opgenomen in de onderstaande toelichting.

De in artikel 13 bedoelde registratie van klachten (het klachtenregister) moet worden vastgesteld in overleg met een voor de branche schoonheidsverzorging representatief te achten organisatie van cliënten. Voor ons is dat de consumentenbond.

Waar gehakt wordt, vallen spaanders, oftewel: niets menselijks is ons vreemd. Waar gewerkt wordt kunnen ook missers of fouten worden gemaakt. Als dat gebeurt, neemt niet alleen de cliënt, maar ook de schoonheidsspecialist, vaak contact op met ANBOS.

Wij zullen dan altijd meedenken om direct een oplossing te bewerkstelligen. Het motto is daarbij, en de Wkkgz vereist dit ook: meteen oplossen, bij voorkeur als de cliënt nog in uw onderneming is. Zet niet de hakken in het zand, maar probeer een oplossing te bieden. Zet daarbij uw sociale en communicatieve vaardigheden in die passen bij het dienstverlenende karakter van het vak.

Mocht u er met de cliënt niet uitkomen of de cliënt dient een klacht in, dan schrijft de Wkkgz voor dat hierover met de cliënt een informeel en oplossingsgericht gesprek moet plaatsvinden. Ook schrijft de Wkkgz schrijft voor dat de cliënt daarbij advies en ondersteuning kan vragen van een klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris kan bij u in dienst zijn, maar het is voor de ondernemers veel eenvoudiger gebruik te maken van de (externe) klachtenfunctionaris die in dienst is bij ANBOS. De klachtenfunctionaris is gericht op het vinden van een oplossing waar zowel u als uw cliënt zich in kan vinden.

Artikel 15 regelt de zogenoemde klachtenfunctionaris. Zoals eerder aangegeven, heeft ANBOS dat collectief voor u geregeld, maar als u toch besluit die klachtenfunctionaris zelf in dienst te nemen, dan regelt dit artikel ook dat u moet waarborgen dat die aangewezen persoon zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en haar/hem niet benadeelt wegens de wijze waarop hij/zij zijn functie uitoefent.

Zie ook: 3.8.1 Hoe om te gaan met incidenten?

3.8.2 Veilig incidenten melden

3.10 EFFECTIEVE EN LAAGDREMPelige KLACHTEN- EN GESCHILLENBEHANDELING: GESCHILLEN

HOOFDSTUK 3, ARTIKEL 18-22.

Artikel 18

1. De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.
2. Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister.
3. Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld over de erkenning van een geschilleninstantie als bedoeld in het tweede lid.
4. Bij regeling van Onze Minister van Defensie, in overeenstemming met Onze Minister, worden nadere regels gesteld aan de geschilleninstantie waarbij hij is aangesloten teneinde de deskundigheid inzake de militaire gezondheidszorg te waarborgen.
5. De zorgaanbieder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen alsmede een wijziging daarin, op daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

De artikelen 19 tot en met 22 geven nadere informatie over de werkwijze van de geschillenregeling, maar met artikel 18 is genoeg gezegd: u moet zich aansluiten bij een geschilleninstantie die wordt erkend door de Minister van Volksgezondheid.

ANBOS is al vele jaren aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken, kamer uiterlijke verzorging, te Den Haag. Dat betekent dat leden van ANBOS, ondernemers in de schoonheidsverzorging, uit hoofde van dat lidmaatschap automatisch, alsook gratis, zijn aangesloten bij de Geschillencommissie.

Zie verdere informatie en het reglement: www.degeschillencommissie.nl

U dient er altijd rekening mee te houden dat lopende geschillen, ontstaan voor het moment waarop u zich aansluit bij de geschillencommissie niet in behandeling kunnen worden genomen. Dat geldt overigens ook voor verzekeringen.

HOOFDSTUK 3, ARTIKEL 23.

Dit hoofdstuk sluit af met een artikel over geheimhouding waarvan de inhoudt voor zich spreekt:

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit hoofdstuk en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

HOOFDSTUK 4, ARTIKELN 24-30.

In artikel 24, eerste lid, is geregeld dat ambtenaren van het Staatstoezicht op de volksgezondheid (Inspectie voor de Gezondheidszorg en Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit) zijn belast met het toezicht op de naleving van de wet.

Dit toezicht op de naleving is ook gericht op het bevorderen van het gebruik van de standaarden door zorgaanbieders en zorgverleners zoals bedoeld in de artikelen 2 en 3 van de wet.

Zie hiervoor ook 3.8, pagina 25 e.v.

Om de controle op de naleving goed uit te kunnen voeren, hebben ambtenaren van Staatstoezicht niet alleen toegang tot de onderneming, maar ook tot de woning als die onderdeel uitmaakt van de aanbidding van zorg.

Houd u er rekening mee dat zij in voorkomend geval toegang hebben tot dossier van uw cliënten.

Voor schoonheidsverzorging geldt dat het merendeel van de ondernemers gevestigd in of aan de eigen woning zodat u met het voorgaande rekening zult moeten houden.

Voor die toegang hebben zij geen toestemming nodig van de bewoner.

Artikel 25 regelt welke regels worden gesteld aan het toezicht en op welke wijze meldingen moeten worden gedaan en hoe die door Staatstoezicht worden onderzocht en afgehandeld.

Zie ook 3.8, pagina 25 e.v. over het melden van klachten, geschillen en calamiteiten.

Tot slot wordt een overzicht gegeven van de sancties, boetes, en – indien de veiligheid daadwerkelijk zeer ernstig in het geding is – sluiting van de onderneming.

4. BIJLAGEN

4.1 INTERNE PROCEDURE VOOR HET REGISTREREN VAN INCIDENTEN

Op de eerste plaats geven wij hier de in de wet genoemde definitie van een incident: *een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg met (mogelijk) merkbare gevolgen voor de patiënt.*

Het kan dus zijn dat er een vergissing wordt gemaakt tijdens een behandeling dat als incident moet worden aangemerkt, ook als dat geen merkbare gevolgen heeft voor de cliënt.

De maatregelen van een interne procedure voor het registreren van dergelijke incidenten dient ter verbetering van de kwaliteit van dienstverlening, ervan leren, evalueren en verbeteren.

De wet geeft echter aan dat dit wel met de cliënt moet worden gedeeld en dat er een notitie wordt gemaakt in het interne register van incidenten.

Daarbij moet u de cliënt niet alleen informeren over de aard en toedracht van het incident, maar ook inlichten over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken.

Als we een verbinding leggen met artikel 7 van de Wkkgz (beheersing en verbetering van de dienstverlening), is het belangrijk een protocol te hebben waar en hoe incidenten worden vastgelegd en gemeld.

Voor de zelfstandig ondernemer zonder personeel is dat eenvoudig: die kan zelf een incident melden aan de cliënt en daarvan een aantekening maken in het register. In geval van personeel, is het goed af te spreken aan wie een incident moet worden gemeld, niet alleen aan de cliënt, maar ook in de onderneming (aan de werkgever/eigenaar, teamleider, etc), en wie verantwoordelijk is voor de registratie in het register.

De eigenaar/werkgever is altijd verantwoordelijk voor een juiste archivering en het beheer van de cliëntenkaarten en het register.

In uw onderneming wordt een protocol vastgelegd waarin de afspraken worden vastgelegd hoe de registratie van incidenten/klachten wordt geregeld (zie bijlage 4.1 t/m 4.4).

4.2 PROTOCOL VOOR HET REGISTREREN VAN INCIDENTEN

Met het onderstaande protocol legt u in uw onderneming vast hoe de registratie van incidenten/klachten dient plaats te vinden:

In de onderneming in de schoonheidsverzorging [*naam onderneming*], met eigenaar [*naam*] is overeengekomen dat incidenten worden geregistreerd in het register.

Indien incidenten zijn veroorzaakt door een werknemer of mede eigenaar, is bepaald dat die incidenten worden gemeld aan [*naam eigenaar of daarvoor benoemde medewerkers*] die voor registratie zorg draagt.

In geval van een incident wordt in het register genoteerd:

- de aard van het incident;
- de toedracht (hoe heeft het kunnen gebeuren);
- het tijdstip waarop het heeft plaatsgevonden;
- de namen van de betrokkene bij het incident (naam cliënt en behandelaar).

Terwijl tevens wordt geregistreerd hoe de cliënt over het incident is geïnformeerd, door wie *[naam]* en welke informatie met de cliënt is gedeeld over eventuele gevolgen van het incident en hoe die weg te nemen of te beperken.

De geregistreerde incidenten worden periodiek gereflecteerd door de eigenaar zelf, dan wel besproken tijdens een overleg met de werknemer(s) met als doel de dienstverlening aan te passen en/of te verbeteren.

4.3 WERKWIJZE VAN DE KLACHTFUNCTIONARIS

De artikelen 13 t/m 17 van de Wet regelen dat de zorgaanbieder (de ondernemer in de schoonheidsverzorging) een (of meer) daartoe geschikt te achten persoon/personen aanstelt die de klager (de cliënt) op diens verzoek gratis van advies dient over het indienen van een klacht, ondersteuning geeft over de juiste formulering van de klacht en meewerkt aan het onderzoek om te komen tot een goede, maar ook effectieve en laagdrempelige oplossing van klachten.

Het verdient de voorkeur dat een klacht terstond wordt opgelost, bij voorkeur als de cliënt nog bij u in de onderneming is. Lukt dat niet, of de cliënt wenst op een later moment alsnog een klacht in te dienen, dan gebeurt dat via de klachtfunctionaris als genoemd in artikel 15 van de wet.

Dit betekent dat u als ondernemer in de schoonheidsverzorging over een klachtfunctionaris dient te beschikken, dan wel dat u gebruik maakt van de klachtfunctionaris die in dienst is van ANBOS. Inschakeling van deze functionaris is voor ANBOS-leden gratis.

De regeling voor de werkwijze van de klachtfunctionaris is als volgt:

Algemeen:

1. De klachtfunctionaris dient in de gelegenheid te worden gesteld om haar/zijn werkzaamheden naar behoren te kunnen uitvoeren. Er dient een omgeving te worden ingericht waar (telefoon)gesprekken in vertrouwelijkheid kunnen worden gevoerd en het verkregen materiaal zorgvuldig kan worden opgeborgen/gearchiveerd.
2. De door de klachtfunctionaris verkregen informatie dient door haar/hem als vertrouwelijk te worden behandeld en niet te worden gedeeld in de onderneming in de schoonheidsverzorging, dan wel binnen de ANBOS-organisatie.

De klacht:

1. De cliënt neemt schriftelijk dan wel telefonisch contact op met de klachtfunctionaris en meldt een klacht over (de resultaten van) een behandeling en/of een product, dan wel de daarbij toegepaste apparatuur.

2. De klachtfunctionaris luistert zorgvuldig naar de cliënt/leest de klacht zorgvuldig en is haar/hem behulpzaam bij het op de juiste wijze formuleren van de klacht. De klachtfunctionaris heeft daarbij een onafhankelijke positie en:
 - spreekt geen oordeel uit over de aard en omvang van de klacht,
 - heeft geen mening over de juistheid van de klacht,
 - spreekt geen oordeel uit over een eventuele schuldvraag.
3. De klachtfunctionaris registreert de noodzakelijke gegevens van de klager en de met de cliënt overeengekomen formulering van de klacht. De klachtfunctionaris van ANBOS beschikt over een functionaliteit in de databank van ANBOS, de onderneming in de schoonheidsverzorging die over een eigen klachtfunctionaris beschikt, draagt zorg voor een goede registratie van de klacht. De door de klachtfunctionaris geregistreerde gegevens zijn vertrouwelijk en zijn uitsluitend toegankelijk voor die functionaris. Dit laatste dient te worden geborgd door ANBOS dan wel door de ondernemer in de schoonheidsverzorging.
4. De klachtfunctionaris geeft de klager informatie over:
 - de verdere procedure,
 - de termijn waarbinnen contact wordt opgenomen over de voortgang,
 - de termijn waarbinnen tot een oordeel over de klacht dient te worden gekomen (zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na indiening van de klacht).
5. De klachtfunctionaris neemt contact op met de onderneming in de schoonheidsverzorging en legt de klacht voor aan de ondernemer (of aan de persoon in de onderneming die daarvoor is aangewezen).
6. Op basis van dit hoor en wederhoor, vormt de klachtfunctionaris zich een oordeel over de klacht en deelt dat met de klager en de onderneming in de schoonheidsverzorging.
7. Indien noodzakelijk of gewenst, houdt de klachtfunctionaris voor een tweede maal hoor en wederhoor.
8. De klachtfunctionaris deelt een mogelijke oplossing met de klager en met de onderneming in de schoonheidsverzorging. Indien hierover door partijen overeenstemming wordt bereikt, wordt dit schriftelijk medegedeeld aan klager en onderneming in de schoonheidsverzorging en wordt de klacht als afgedaan beschouwd.
9. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over een mogelijke oplossing van de klacht als bedoeld onder 8, begeleidt de klachtfunctionaris de klager bij het indienen van de klacht bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken, kamer uiterlijke verzorging (De Geschillencommissie). Hiervan wordt de ondernemer in de schoonheidsverzorging in kennis gesteld.
10. Indien de klager geen klacht wenst in te dienen bij De Geschillencommissie eindigt de taak van de klachtfunctionaris.

4.4 VOORBEELD REGISTRATIEFORMULIER VAN (BIJNA-)INCIDENTEN BIJ CLIËNTEN

Meldingsformulier (bijna-)incidenten cliënten	
Datum melding:	Datum gebeurtenis:
Gegevens van de melder:	
Naam:	Functie:
Gegevens over de betrokken cliënt:	
Naam:	Geboortedatum:
Ingelicht over het incident: (nodig als het incident voor de cliënt consequenties heeft) o ja o nee	Zo ja, door wie: o mondeling o schriftelijk
Betrokken medewerkers: De melding geschiedt bij voorkeur door de direct betrokken medewerker(s). De eigenaar kan de melding zelf verzorgen als dat naar haar/zijn oordeel beter is. Dit geschiedt echter alleen met medeweten van de direct betrokkene.	
Naam:	Functie:
Naam:	Functie:
Naam:	Functie:
Categorie van de melding: Meerdere kruisjes mogelijk	
Hoofdgroep	Specificatie
o proces:	o contact leggen o registratie & administratie o intake o behandelplan o verwijzing
o inhoudelijk handelen	o onjuiste behandeling o incident tijdens de behandeling o verwachtingspatroon van de cliënt
o communicatie, overleg, samenwerking	o huisarts o dermatoloog o paramedicus o praktijkmanager o eigenaar van de onderneming
o materiaal, apparatuur, producten	o toegepaste apparatuur o gebruikte instrumenten o gebruikte producten
Beschrijving van de gebeurtenis:	

Handelen na de gebeurtenis:	
o eigenaar van de ondernemer/leidinggevende gewaarschuwd: o de volgende maatregelen afgesproken: o zelf actie ondernomen met de volgende maatregelen: o geen actie ondernomen, omdat:	
Melding gedaan bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg:	
Naam:	Datum:
Denkbare gevolgen van de gebeurtenis: (beschrijving van de toestand van de cliënt)	
Verbeteracties om (eenzelfde) gebeurtenis te voorkomen:	

4.5 VOORBEELD MELDCODE BIJ SIGNALLEN VAN HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

Het bevoegd gezag van

[naam van de onderneming waarvoor de meldcode wordt vastgesteld]

Overwegende

dat *[naam van de onderneming of nevenvestiging]* verantwoordelijk is voor een goede kwaliteit van de dienstverlening aan zijn cliënten en dat deze verantwoordelijkheid zeker ook aan de orde is in geval van dienstverlening aan cliënten die (vermoedelijk) te maken hebben met huiselijk geweld of kindermishandeling; dat van de eigenaar en de medewerkers die werkzaam zijn bij *[naam organisatie]* op basis van deze verantwoordelijkheid wordt verwacht dat zij in alle contacten met cliënten attent zijn op signalen die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling en dat zij effectief reageren op deze signalen;

dat *[naam van de onderneming]* een meldcode wenst vast te stellen zodat de eigenaar en/of medewerkers die binnen *[naam organisatie]* werkzaam zijn weten welke stappen van hen worden verwacht bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;

dat *[naam van de onderneming]* in deze code ook vastlegt op welke wijze zij de beroepskrachten bij deze stappen ondersteunt;

dat onder *huiselijk geweld* wordt verstaan:

lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld, of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring, waarbij onder geweld wordt verstaan: de fysieke, seksuele of psychische aantasting van de persoonlijke integriteit van het slachtoffer, daaronder ook begrepen ouderenmishandeling, vrouwelijke genitale verminking, huwelijksdwang en eergerelateerd geweld. Tot de huiselijke kring van het slachtoffer behoren: (ex-)partners gezinsleden, familieleden en huisvrienden;

dat onder *kindermishandeling* wordt verstaan:

iedere vorm van een voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend, of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel, daaronder ook begrepen eergerelateerd geweld, huwelijksdwang, vrouwelijke genitale verminking en het als minderjarige getuige zijn van huiselijk geweld tussen ouders en/of andere huisgenoten;

dat onder *medewerker* in deze code wordt verstaan:

de beroepskracht die voor *[naam van de onderneming]* werkzaam is en die in dit verband aan cliënten van de onderneming diensten en werkzaamheden aanbiedt in het kader van de beroepsuitoefening van schoonheidsverzorging;

dat onder *cliënt* in deze code wordt verstaan:

iedere persoon aan wie de eigenaar en/of medewerker zijn professionele diensten verleent.

In aanmerking nemende de Wet bescherming persoonsgegevens;

de Wet op de jeugdzorg, *alsmede de komende Jeugdwet*;

de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

het privacyreglement van *[naam organisatie]*.

Stelt de volgende Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast (bijlage 4.6).

4.6 STAPPENPLAN BIJ SIGNALLEN VAN HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

MELDCODE IN RELATIE TOT DE MELDRECHTEN KINDERMISHANDELING EN HUISELIJK GEWELD

De meldcode van de instelling moet een tekst bevatten waarin de relatie duidelijk wordt gemaakt tussen het beroepsgeheim, de wettelijke meldrechten huiselijk geweld en kindermishandeling en het stappenplan van de meldcode.

Hieronder een voorbeeld van zo'n stappenplan.

De twee wettelijke meldrechten voor huiselijk geweld en voor kindermishandeling bieden alle beroepskrachten met een beroepsgeheim of een andere zwijgplicht, het recht om een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld te melden, ook als zij daarvoor geen toestemming hebben van hun cliënt. Zie voor de wetteksten artikel 53 lid 3 Wet op de jeugdzorg en artikel 21d lid 3 Wet maatschappelijke ondersteuning. Deze beide wettelijke meldrechten maken een inbreuk mogelijk op het beroepsgeheim

van bijvoorbeeld artsen, psychiaters, verpleegkundigen, maatschappelijk werkers, psychologen, pedagogen, verloskundigen en werkers in de jeugdzorg of in de reclassering.

De stappen van de meldcode beschrijven hoe een beroepskracht met een geheimhoudingsplicht op een zorgvuldige wijze om gaat met deze meldrechten. Volgens de Wkkgz is ook een meldcode voor schoonheidsverzorging verplicht.

STAP 1: IN KAART BRENGEN VAN SIGNALLEN

Breng de signalen die een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling bevestigen (of ontcrachten) in kaart en leg deze vast. Leg ook de contacten over de signalen vast, evenals de stappen die worden gezet en de besluiten die worden genomen. Maak bij het signaleren van huiselijk geweld of kindermishandeling gebruik van een signaleringsinstrument. Zie voor instrumenten bijvoorbeeld: www.kadera.nl/menu.php?menu=225

Beschrijf de signalen zo feitelijk mogelijk. Worden ook hypothesen en veronderstellingen vastgelegd, vermeld dan uitdrukkelijk dat het gaat om een hypothese of veronderstelling. Maak een vervolgaantekening als een hypothese of veronderstelling later wordt bevestigd of ontcracht. Vermeld de bron als er informatie van derden wordt vastgelegd. Leg eventuele diagnoses alleen vast als die zijn gesteld door een bevoegde beroepskracht.

[Het tekstblok hieronder over de 'kindcheck' en over 'oudersignalen' dient in de meldcode te worden opgenomen als de organisatie volwassen cliënten heeft die in een lichamelijke of geestelijke conditie of in andere omstandigheden verkeren die een risico vormen voor de veiligheid of de ontwikkeling van de kinderen die van deze cliënten afhankelijk zijn. Bijvoorbeeld bij de huisartsenpost, of de Spoedeisende Hulp in het ziekenhuis, in de verslavingszorg, de volwassen ggz, de thuiszorg, het algemeen maatschappelijk werk of de reclassering]

Kindcheck

Vraag uw cliënt of er minderjarige kinderen aan zijn zorg zijn toevertrouwd, in alle gevallen waarin zijn medische conditie of andere omstandigheden een risico vormen op een bedreiging in de ontwikkeling of de veiligheid van deze kinderen. Indien er kinderen zijn die van de cliënt afhankelijk zijn, leg dan in uw dossier vast:

het aantal en de leeftijd van de kinderen; of de cliënt de zorg voor de kinderen deelt met een (ex-) partner of met een andere volwassene.

Oudersignalen

Hebt u zelf geen contact met de kinderen van uw cliënt, leg dan uw eventuele 'oudersignalen' vast als de lichamelijke of geestelijke conditie of andere omstandigheden, een bedreiging kunnen vormen voor de veiligheid of de ontwikkeling van de kinderen die van de cliënt afhankelijk zijn.

De stappen van de meldcode zijn ook van toepassing op deze 'oudersignalen'.

Signalen van geweld door een beroepskracht/medewerker

Gaan de signalen over mogelijk geweld gepleegd door een beroepskracht ten opzichte van een cliënt, meld de signalen dan bij de leidinggevende of de directie, conform de interne richtlijnen. In dat geval is dit stappenplan niet van toepassing.

Signalen van geweld tussen cliënten

Signalen over mogelijk geweld gepleegd tussen cliënten, zoals bijvoorbeeld geweld tussen bewoners van een instelling, tussen bewoners van een gezinshuis, vallen niet onder het stappenplan van de meldcode. Eventuele signalen meldt u bij de leidinggevende of de directie.

Op deze regel geldt één uitzondering: de signalen van mogelijk geweld vallen wel onder de meldcode als het geweld zich afspeelt tussen partners die beiden cliënt zijn van de instelling, bijvoorbeeld als zij als echtgenoten of partners samen wonen in een verpleeghuis, een gezinshuis of in een andere instelling.

STAP 2: COLLEGIALE CONSULTATIE EN ZO NODIG RAADPLEGEN VAN HET ADVIES- EN MELDPUNT KINDERMISHANDELING (AMK), HET STEUNPUNT HUISELIJK GEWELD (SHG) OF EEN DESKUNDIGE OP HET GEBIED VAN LETSELUIDING

Bespreek de signalen met een deskundige collega. Vraag zo nodig ook advies aan het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, aan het Steunpunt Huiselijk Geweld of aan een deskundige op het gebied van letselduiding, als er behoefte is aan meer duidelijkheid over (aard en oorzaak) van letsel.

Vooraf in de medische sector kan het van belang zijn een deskundige in te schakelen op het gebied van letselduiding. In andere sectoren ligt het voor de hand dat zo nodig forensische expertise wordt ingeschakeld via het AMK of SHG.

Advies bij specifieke vormen van geweld over mogelijke risico's van vervolgstappen

Is er binnen uw instelling onvoldoende kennis aanwezig over de aanpak van specifieke vormen van geweld, zoals eengerelateerd geweld, huwelijksdwang, seksueel misbruik en vrouwelijke genitale verminking, vraag dan altijd advies aan het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling of het Steunpunt Huiselijk Geweld over uw vervolgstappen. Dit advies is ook van belang om mogelijke veiligheidsrisico's van eventuele vervolgstappen zorgvuldig af te kunnen wegen. Leg de uitkomsten van de collegiale consultatie en/of het gegeven advies vast in het cliëntdossier.

STAP 3: GESPREK MET DE CLIËNT

Bespreek de signalen met de cliënt.

Hebt u ondersteuning nodig bij het voorbereiden of het voeren van het gesprek met de cliënt, raadpleeg dan een deskundige collega en/of het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling of het Steunpunt Huiselijk Geweld.

- leg de cliënt het doel uit van het gesprek;
- beschrijf de feiten die u hebt vastgesteld en de waarnemingen die u hebt gedaan;

- nodig de cliënt uit om een reactie hierop te geven;
- kom pas na deze reactie zo nodig met een interpretatie van hetgeen u hebt gezien, gehoord en waargenomen. In geval van vrouwelijke genitale verminking kunt u daarbij de Verklaring tegen meisjesbesnijdenis gebruiken.

Het doen van een melding zonder dat de signalen zijn besproken met de cliënt, is alleen mogelijk als:

- er concrete aanwijzingen zijn dat de veiligheid van de cliënt, die van u zelf, of die van een ander in het geding is, of zou kunnen zijn;
- als u goede redenen hebt om te veronderstellen dat de cliënt door dit gesprek het contact met u zal verbreken en dat de cliënt daardoor niet voldoende meer kan worden beschermd tegen het mogelijk geweld.

STAP 4: WEEG DE AARD EN DE ERNST VAN HET HUISELIJK GEWELD OF DE KINDERMISHANDELING EN VRAAG IN GEVAL VAN TWIJFEL ALTIJD (OPNIEUW) ADVIES AAN HET ADVIES- EN MELDPUNT KINDERMISHANDELING OF HET STEUNPUNT HUISELIJK GEWELD

Weeg op basis van de signalen, van het ingewonnen advies en van het gesprek met de cliënt het risico op huiselijk geweld of kindermishandeling. Weeg eveneens de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. Maak bij het inschatten van het risico op huiselijk geweld of op kindermishandeling gebruik van een risicotaxatie-instrument

(zie: www.handelingsprotocol.nl/informatie/61-risicotaxatie-instrumenten).

Raadpleeg in geval van twijfel altijd (opnieuw) het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling of het Steunpunt Huiselijk Geweld. Zij bieden ondersteuning bij het wegen van het geweld en van de risico's op schade en zij kunnen adviseren over vervolgstappen.

STAP 5: BESLISSEN: ZELF HULP ORGANISEREN OF MELDEN HULP ORGANISEREN EN EFFECTEN VOLGEN

Meent u, op basis van uw afweging in stap 4, dat u uw cliënt en zijn gezin redelijkerwijs voldoende tegen het risico op huiselijk geweld of op kindermishandeling kunt beschermen:

- organiseer dan de noodzakelijke hulp;
- volg de effecten van deze hulp;
- doe alsnog een melding als er signalen zijn dat het huiselijk geweld of de kindermishandeling niet stopt of opnieuw begint.

Melden en bespreken met de cliënt

Kunt u uw cliënt niet voldoende tegen het risico op huiselijk geweld of op kindermishandeling beschermen of twijfelt u er aan of u voldoende bescherming hiertegen kunt bieden:

- meld uw vermoeden bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling of bij het Steunpunt Huiselijk Geweld;
- sluit bij uw melding zoveel mogelijk aan bij feiten en gebeurtenissen en geef duidelijk aan indien de informatie die u meldt (ook) van anderen afkomstig is;

- overleg bij uw melding met het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling of het Steunpunt Huiselijk Geweld wat u na de melding, binnen de grenzen van uw gebruikelijke werkzaamheden, zelf nog kunt doen om uw cliënt en zijn gezinsleden tegen het risico op huiselijk geweld of op mishandeling te beschermen.

Bespreek uw melding vooraf met uw cliënt (vanaf 12 jaar) en of met de ouder (als de cliënt nog geen 16 jaar oud is).

- leg uit waarom u van plan bent een melding te gaan doen en wat het doel daarvan is;
- vraag de cliënt uitdrukkelijk om een reactie;
- in geval van bezwaren van de cliënt, overleg op welke wijze u tegemoet kunt komen aan deze bezwaren;
- is dat niet mogelijk, weeg de bezwaren dan af tegen de noodzaak om uw cliënt of zijn gezinslid te beschermen tegen het geweld of de kindermishandeling. Betrek in uw afweging de aard en de ernst van het geweld en de noodzaak om de cliënt of zijn gezinslid door het doen van een melding daartegen te beschermen;
- doe een melding indien naar uw oordeel de bescherming van de cliënt of zijn gezinslid de doorslag moet geven.

Van contacten met de cliënt over de melding kunt u afzien:

- als er concrete aanwijzingen zijn dat de veiligheid van de cliënt, die van u zelf, of die van een ander in het geding is, of zou kunnen zijn;
- als u goede redenen hebt om te veronderstellen dat de cliënt daardoor het contact met u zal verbreken.

Verantwoordelijkheden van [naam organisatie]:

Gelet op de Wet verplichte meldcode draagt het bevoegd gezag van *[naam organisatie]* er zorg voor dat:

- er binnen de organisatie een meldcode beschikbaar is die voldoet aan de eisen van de wet;
- er binnen de organisatie bekendheid wordt gegeven aan het doel en de inhoud van de meldcode;
- regelmatig een aanbod wordt gedaan van trainingen en andere vormen van deskundigheidsbevordering zodat beroepskrachten voldoende kennis en vaardigheden ontwikkelen en ook op peil houden voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling en voor het zetten van de stappen van de code;
- de meldcode wordt opgenomen in het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers;
- er voldoende deskundigen beschikbaar zijn die de beroepskrachten kunnen ondersteunen bij het signaleren en het zetten van de stappen van de code;
- de meldcode aansluit op de werkprocessen binnen de organisatie;
- de werking van de meldcode regelmatig wordt geëvalueerd en dat zo nodig acties in gang worden gezet om de kennis en het gebruik van de meldcode te bevorderen.

4.7 CE-MARKERING

De Europese Richtlijn 2014/35/EU moet waarborgen dat elektrisch materiaal in de Europese Unie voldoet aan eisen die een hoog niveau van bescherming bieden aan de gezondheid en veiligheid van personen, huisdieren en goederen.

Om aan te tonen dat apparatuur hieraan voldoet, moeten alle elektrische apparaten en materialen zijn voorzien van een CE-markering.

Voor welk elektrisch materiaal geldt de richtlijn?

Onder de richtlijn vallen elektrische apparatuur en materialen die zijn ontworpen voor gebruik bij een nominale wisselspanning tussen 50 en 1.000 Volt en een nominale gelijkspanning tussen 75 en 1.500 Volt.

De leverancier mag het apparaat alleen in de handel brengen als:

- Het is vervaardigd volgens de regels van goed vakmanschap op het gebied van veiligheid in de EU;
- Hij rekening houdt met correcte installatie, degelijk onderhoud en gebruik in overeenstemming met de bestemming;
- Het de veiligheid van mensen, huisdieren en goederen niet in gevaar brengt. Elektrisch materiaal met CE-markering is vrij verhandelbaar in de hele Europese Economische Ruimte (EER).

Essentiële eisen

De veiligheidsdoelen voor elektrisch materiaal staan aangegeven in bijlage I van de richtlijn. Daarin worden eisen gesteld voor de bescherming tegen gevaren:

- Verbonden aan elektrisch materiaal zelf;
- Die ontstaan door invloeden van buitenaf.

Bijzonderheden

De wettelijke verplichtingen voor fabrikanten, importeurs en distributeurs van elektrisch materiaal staan in artikel 6 tot en met 10 van de richtlijn. Deze verplichtingen hebben betrekking op:

- De conformiteit(-sbeoordeling) van de producten die dient te leiden tot een -verklaring. Met een EU-conformiteitsverklaring, die volgens artikel 15 van de richtlijn een vereist is, wordt vermeld dat de producten aantoonbaar voldoen aan de vereiste veiligheidsdoelen. De EU-conformiteitsverklaring bewaart de leverancier 10 jaar, vanaf het moment dat u het elektrisch materiaal in de handel.
- De technische documentatie.

De leverancier stelt technische documentatie samen van de richtlijn. Het omvat een adequate risicoanalyse en -beoordeling en vermeldt alle toepasselijke eisen. Voor zover relevant voor de beoordeling, heeft de documentatie betrekking op het ontwerp, de fabricage en de werking van het elektrisch materiaal. U bewaart de technische documentatie 10 jaar, vanaf het moment dat u het elektrisch materiaal in

de handel brengt. Ook moet u deze documentatie kunnen verstrekken aan nationale markttoezichtautoriteiten van EU-landen.

- Instructies en informatie over de veiligheid.
De instructies en informatie moeten zijn opgesteld in een taal die voor de gebruikers van het product gemakkelijk kunnen worden begrepen.
- Vermelding van product-identificatienummers en naam/postadres van de fabrikant en importeur op het product.
- CE-markering.
Voordat het elektrisch materiaal in de handel wordt gebracht, moet de leverancier de CE-markering aanbrengen. Dit moet op het elektrisch materiaal zelf of op een gegevensplaatje. Is dit vanwege de aard van het materiaal niet mogelijk of gerechtvaardigd, dan moet u de CE-markering aanbrengen op de verpakking en in de begeleidende documenten

Controlerende instantie is de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.

Zie ook: - Warenwetbesluit elektrisch materiaal.

- Richtlijn 2014/35/EU betreffende elektrisch materiaal (Europese wetgeving)
- CE-markering laagspanning (Europese Commissie)
- Low Voltage Directive (Europese Commissie)

Bijlage 1 van de Europese Richtlijn 2014/35/EU geeft kernachtig aan waaraan apparatuur moet doen.

1. Algemene eisen
 - a. De voornaamste kenmerken waarvan bekendheid en inachtneming noodzakelijk zijn voor gebruik overeenkomstig de bestemming en zonder gevaar, zijn op het elektrisch materiaal aangegeven of, indien dit niet mogelijk is, op een bijgevoegd document.
 - b. Het elektrisch materiaal alsmede de samenstellende delen daarvan zijn zodanig geconstrueerd dat zij veilig en behoorlijk in elkaar kunnen worden gezet en kunnen worden aangesloten.
 - c. Het elektrisch materiaal is zodanig ontworpen en geconstrueerd dat, bij juist gebruik en behoorlijk onderhoud, de beveiliging tegen de gevaren beschreven in de punten 2 en 3, gewaarborgd is.
2. Beveiliging tegen gevaren die aan het elektrisch materiaal verbonden kunnen zijn.
Er worden technische maatregelen overeenkomstig punt 1 vastgesteld opdat:
 - a. personen en huisdieren afdoende worden beschermd tegen gevaar van verwonding of andere schade die kan worden toegebracht door directe of indirecte aanraking;
 - b. geen temperaturen, boogontladingen of stralingen optreden die gevaar zouden kunnen opleveren;

- c. personen, huisdieren en voorwerpen afdoende worden beveiligd tegen gevaren van niet-elektrische aard die, naar de ervaring leert, door het elektrisch materiaal kunnen worden veroorzaakt;
- d. de isolatie berekend is op de te verwachten belastingen.

3. Bescherming tegen de gevaren die kunnen ontstaan door invloeden van buiten op elektrisch materiaal. Er worden technische maatregelen overeenkomstig punt 1 vastgesteld opdat het elektrisch materiaal:
 - a. voldoet aan de gestelde mechanische eisen, zodat personen, huisdieren en voorwerpen geen gevaar lopen;
 - b. bestand is tegen niet-mechanische invloeden in de te verwachten milieusituatie, zodat personen, huisdieren en voorwerpen geen gevaar lopen;
 - c. personen, huisdieren en goederen niet in gevaar brengt bij de te verwachten overbelasting ervan.

Over de komende wijzigingen in de Europese wet- en regelgeving wordt u geïnformeerd op de website van ANBOS of in het vakblad *Schoonheidsspecialist*.

4.8 DE RECHTEN VAN DE CLIËNT IN HET KORT

Met ingang van 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van toepassing, ook op schoonheidsverzorging. Op verzoek informeert de schoonheidsspecialist de cliënt over haar/zijn rechten uit hoofde van de Wet. Hieronder zijn die rechten op hoofdlijnen opgesomd. Dit is een leidraad voor de ondernemer in de schoonheidsverzorging op basis waarvan zij/hij een overzicht kan maken wat desgevraagd kan worden uitgereikt aan de cliënt. Onderstaande tekst kan worden overgenomen en/of uitgebreid, voorzien van de naam van de onderneming.

Het belangrijkste onderwerp van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is dat **[de naam van de onderneming in de schoonheidsverzorging]** 'goede zorg' verlenen. Dat wil zeggen: zorg die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en veilig dient te zijn, afgestemd op uw reële behoefte.

Wij handelen daarbij in overeenstemming met de op ons rustende verantwoordelijkheid en de geldende professionele standaarden waarbij uw rechten zorgvuldig in acht worden genomen en u met respect wordt behandeld.

Wij informeren u dan ook graag over:

- het feit dat wij een cliëntenkaart aanleggen en daar uw persoonsgegevens noteren;
- het informed consent en het intakegesprek en vragen u die te ondertekenen waarmee u ons tevens toestemming geeft voor de registratie van die persoonsgegevens en verdere noodzakelijke gegevens ten behoeve van de behandeling;
- onze tarieven van de behandeling;
- het behandelplan, dat wij in overleg met u opstellen;

- de producten en de eventuele apparatuur die wij bij de behandeling toepassen en met welk doel;
- de te behalen resultaten en bij de afronding van de behandeling vragen wij u of u tevreden bent (waarvan wij een aantekening maken op uw cliëntenkaart);
- onze leveringsvoorwaarden en overhandigen u graag een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden.

Op uw verzoek geven wij u graag aanvullende informatie over de aangeboden behandeling (kwaliteit, cliëntervaringen en eventueel bewezen werkzaamheid).

Als u een klacht heeft over de behandeling of er is sprake van een incident, dan maken wij daarvan een aantekening in een intern register. Wij zullen ons uiterste best doen om de klacht direct met u op te lossen terwijl u nog bij ons in de onderneming bent. Lukt dat niet, dan verwijzen wij u naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Wij zijn aangesloten bij de brancheorganisatie schoonheidsverzorging ANBOS en u kunt gratis gebruik maken van de daar werkzame klachtenfunctionaris, bereikbaar onder telefoonnummer: 0900-1934.

of

- In mijn bedrijf is mevr/dhr *[naam van de functionaris]* aangesteld als onafhankelijke klachtenfunctionaris die uw klacht in behandeling neemt.

Als de mediation door de klachtenfunctionaris mislukt, wordt u door de klachtenfunctionaris geholpen met het indienen van uw klacht bij een erkende Geschillencommissie. Wij zijn aangesloten bij ANBOS en voor u is dat de Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag (www.degeschillencommissie.nl)

of

- Wij zijn aangesloten bij *[naam erkende geschillencommissie]*.

Van alle 'calamiteiten' (incidenten die een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis tot gevolg hebben met [ernstige] schadelijke gevolgen voor een cliënt), moeten wij melding maken bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Alle klachten worden door ons geëvalueerd zodat wij ook van een incident kunnen leren.

Colofon

Tekst: ANBOS
 Ontwerp: Uitgeverij Lakerveld
 Eindredactie: ANBOS

Disclaimer

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd, aangepast, openbaar gemaakt en/of doorgegeven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ANBOS. Bij het samenstellen en onderhouden van dit Richtsnoer Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is de grootst mogelijke zorgvuldigheid nagestreefd. De mogelijkheid bestaat echter dat de informatie in deze uitgave niet volledig is of onjuistheden bevat. Het gebruik van het Richtsnoer Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is geheel voor eigen risico. ANBOS is terzake van schade die voortvloeit uit dergelijk gebruik niet aansprakelijk.

Uitgave van de brancheorganisatie schoonheidsverzorging (ANBOS) met steun van het Centrum voor Ambachtseconomie.



Pompmolenlaan 16 | 3447 GK Woerden
Postbus 2099 | 3440 DB Woerden
Tel: 0348 - 748 200