

Richtsnoer

# Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)



Uitgave van de Algemene Nederlandse  
Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging (ANBOS),

Woerden, april 2023.

# INHOUD

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2. Aanleiding en reikwijdte</b>	<b>6</b>
<b>3. Kwalitatieve zorg</b>	<b>8</b>
<b>4. Informatieplicht aan de klant</b>	<b>14</b>
<b>5. Incidenten</b>	<b>16</b>
<b>6. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</b>	<b>21</b>
<b>7. Klachtenregeling en geschilleninstantie</b>	<b>26</b>
<b>8. Wet toetreding Zorgaanbieders (Wtza)</b>	<b>29</b>
<b>9. Bijbehorende documenten</b>	<b>30</b>

# 1. INLEIDING

Bij ANBOS is kwaliteit belangrijk. Daarom ontwikkelt ANBOS richtsnoeren (aanbevolen richtlijnen) om bij te dragen aan de kwaliteit en kennis binnen de schoonheidsverzorging.

**ANBOS heeft meerdere richtsnoeren en een publicatie uitgebracht, waar in deze uitgave mogelijk naar wordt verwezen:**

- Richtsnoer Acne
- Richtsnoer Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- Richtsnoer Camouflage
- Richtsnoer Elektrisch Ontharen
- Richtsnoer Hygiëne, Arbeidsomstandigheden en Milieu (HAM)
- Richtsnoer Ontharingstechnieken
- Richtsnoer Verslaglegging
- Ethiek voor de schoonheidsverzorging

Het ANBOS-richtsnoer Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) helpt schoonheidsspecialisten om te voldoen aan de regels en procedures van de Wkkgz. Deze wet geldt sinds januari 2016 en zorgt ervoor dat klanten kunnen vertrouwen op goede zorg en een prettige, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen. We hebben de hoofdlijnen waar je aan moet voldoen, voor je op een rijtje gezet in de ANBOS-checklist “Ben jij al Wkkgz-proof?”<sup>1</sup>.

## GEACTUALISEERDE VERSIE RICHTSNOER WKKGZ

Deze versie van het ANBOS-richtsnoer Wkkgz is een vernieuwde versie van de eerste uitgave van het richtsnoer. Het is up-to-date gemaakt aan de hand van veranderde wet- en regelgeving. We hebben sommige onderdelen ook bijgewerkt en aangevuld om het begrijpelijker en praktisch bruikbaar te maken voor onze leden.

Voor de ontwikkeling van dit richtsnoer hebben we gebruik gemaakt van de Wkkgz en de informatie op de website van de Rijksoverheid en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). We hebben ook informatie op de website van Veilig

1 Zie [hoofdstuk 9](#): Bijbehorende documenten

Thuis gelezen en hierin verwerkt. Als er andere specifieke bronnen zijn gebruikt, wordt dit vermeld bij de betreffende informatie. De bijbehorende documenten van dit richtsnoer zijn te downloaden op [onze website](#). Voor de leesbaarheid hebben we gekozen voor vrouwelijke voornaamwoorden. Je kunt overal waar zij/haar staat, ook hij/zijn of hen/die lezen.

## AANBEVELING

---

In het ANBOS-richtsnoer Wkkgz staan alle aandachtspunten voor schoonheids-specialisten over de Wkkgz. Voor dit richtsnoer bestaat een wettelijk kader (de Wkkgz) dat gehandhaafd wordt door IGJ. Daarom is het belangrijk dat ANBOS-leden die onder de Wkkgz vallen, dit richtsnoer in zijn geheel toepassen. Het maakt daarbij niet uit of je zelfstandig werkt, ergens in dienst bent of werknemers in loondienst hebt. Als je werknemers in dienst hebt, ben jij er verantwoordelijk voor om te zorgen dat zij dit richtsnoer toepassen.

### **Met dank aan de werkgroep die heeft meegewerkt aan dit richtsnoer, bestaande uit:**

R. van Brugge, J. van Eersel, D. ter Horst, L. Marinus, S. Otten en N. Peters.

# 2. AANLEIDING EN REIKWIJDTE

## 2.1 WAAROM DE WKKGZ?

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid in de Wkkgz vastgelegd wat goede zorg inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Het doel van de Wkkgz is dat er open wordt gesproken over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren, om zo de zorg te verbeteren.

## 2.2 WANNEER VAL JE ONDER DE WKKGZ?

De Wkkgz geldt voor alle zorgaanbieders. Of jij als schoonheidsspecialist ook een zorgaanbieder bent, hangt af van de behandelingen die je uitvoert.

**Je valt niet onder de Wkkgz als je alleen een of meerdere van onderstaande behandelingen uitvoert:**

- Het oppervlakkig reinigen van de huid.
- Het aanbrengen van huidverzorgende crèmes en/of maskers.
- Het geven van ontspanningsmassages.
- Het aanbrengen van make up.
- Het epilieren en/of harsen van de wenkbrauwen.
- Het harsen van andere lichaamsdelen (oksels, bikinilijn, benen, etc.).
- Het verven van wimpers en/of wenkbrauwen.
- Het geven van manicure- en/of pedicurebehandelingen (als dit geen medische behandeling is).
- Het aanbrengen van permanente make up (PMU). Deze behandeling valt niet onder de Wkkgz, omdat het onder andere wetgeving valt, namelijk het Warenwetbesluit tatoeëren en piercen. Dit is wel een risicovolle behandeling.

**Je valt wel onder de Wkkgz als je een of meerdere behandelingen uitvoert die niet genoemd zijn in bovenstaande lijst.**

Het kan zijn dat je verschillende behandelingen uitvoert, waarbij de ene behandeling wél onder de Wkkgz valt en de ander niet. Wees je ervan bewust dat je aan de algemene eisen van de Wkkgz moet voldoen, ook al voer je maar één behandeling uit die onder de Wkkgz valt. Denk bijvoorbeeld aan het hebben van een klachtenregeling en het melden van incidenten. Het is niet nodig om verslaglegging bij te houden van de behandelingen die niet onder de Wkkgz vallen.

Twijfel je of je onder de Wkkgz valt? Je kunt [de zelftest Wkkgz](#) van de Rijksoverheid gebruiken om te beoordelen of je onder de Wkkgz valt of niet.

## 2.3 TOEZICHT EN HANDHAVING

Sinds de invoering van de Wkkgz in 2016 vallen schoonheidsspecialisten onder toezicht van IGJ. Zij houden toezicht op de veiligheid en kwaliteit in de zorg en toetsen onder andere of schoonheidsspecialisten voldoen aan de Wkkgz.

IGJ bezoekt schoonheidssalons als meldingen daar aanleiding toe geven, maar voert ook steekproeven uit. Deze bezoeken kunnen aangekondigd of onaangekondigd plaatsvinden. IGJ is naast toegang tot de salon, ook bevoegd je huis binnen te komen als die onderdeel uitmaakt van de aanbieding van zorg. Hiervoor hoeven ze geen toestemming te vragen aan de bewoner. Verder mag IGJ, als ze dit noodzakelijk vinden, inzicht krijgen in klantendossiers.

Per melding bepaalt IGJ of er aanleiding is tot verder onderzoek: een inspectiebezoek. Tijdens een inspectiebezoek gebruikt IGJ het [toetsingskader schoonheidssalons](#). Daarin staat duidelijk beschreven op welke normen IGJ toetst. IGJ kan ook een steekproef uitvoeren als controle. Dan toetsen ze ook aan de hand van het [toetsingskader schoonheidssalons](#). IGJ kan aan de hand van hun bezoek maatregelen opleggen. Het verschilt per situatie wat deze maatregelen zijn. IGJ kan kiezen voor het opleggen van verbetermaatregelen, waar je voor een bepaalde datum aan moet voldoen. In ergere gevallen kan IGJ ook een boete opleggen. Op de [website van IGJ](#) vind je meer informatie over hun interventiebeleid.

Wij adviseren om een digitale of fysieke “Wkkgz-map” aan te maken. Hierin bewaar je alle documenten (of kopieën daarvan) die nodig zijn om te voldoen aan de Wkkgz. Komt IGJ bij jou in de salon, dan heb je een goed georganiseerde map om aan te tonen dat je voldoet aan de Wkkgz. Zorg ervoor dat je de regels van de AVG hierbij niet vergeet. Lees voor meer informatie over de AVG het [ANBOS-richtsnoer AVG](#).

# 3. KWALITATIEVE ZORG

De Wkkgz richt zich op het begrip “goede zorg”. Dit houdt in: zorg van goede kwaliteit en van goed niveau. De zorg moet in ieder geval effectief, doelmatig, klantgericht en veilig zijn, op tijd worden gegeven en zijn afgestemd op de behoefte van de klant. Hierbij moeten de rechten van de klant worden meegenomen en moet de klant met respect worden behandeld.

Om kwalitatieve zorg te kunnen bieden, heb je een kwaliteitssysteem nodig. Je werkt samen met mensen die geschikt en geschoold zijn. Daarnaast is het belangrijk dat de medische hulpmiddelen en producten die je gebruikt voldoen aan de nodige vereisten.

## 3.1 KWALITEITSSYSTEEM

Om aan klanten, verzekeraars en/of IGJ te laten zien dat je goede zorg verleent en dat je altijd aandacht hebt voor verbetering van je zorgverlening, heb je een kwaliteitssysteem nodig. Met een kwaliteitssysteem kun je de activiteiten die je uitvoert om de kwaliteit van jouw zorgverlening te waarborgen en te verbeteren, duidelijk laten zien.

### **Zo voldoe je aan de wettelijke eisen van het kwaliteitssysteem:**

- Werk volgens professionele standaarden.
- Houd klantendossiers bij en registreer de resultaten van je behandelingen.
- Reflecteer op resultaten/klachten/geschillen/incidenten en voer verbetering door.
- Registreer klachten van klanten, lees hier meer over in [paragraaf 7.1](#).
- Registreer incidenten, informeer de klant en – in het geval van ernstige incidenten – ook IGJ. Lees hier meer over in [hoofdstuk 5](#).



## Werk volgens professionele standaarden

Werk volgens de richtlijnen van jouw opleiding en volgens de [ANBOS-richtsnoeren](#)<sup>2</sup>:

- Zorg bij specialistische behandelingen dat je de aandachtspunten van de ANBOS-richtsnoeren Acne, Camouflage, Elektrisch ontharen en Ontharings-technieken toepast.
- Zorg dat je de stappen van een behandeling volgt, zoals beschreven in het ANBOS-richtsnoer Verslaglegging.
- Zorg dat je de ANBOS-richtsnoeren AVG, HAM en Wkkgz volgt om te zorgen voor veilige zorgverlening voor jezelf, je werknemer(s) en de klant, en om te voldoen aan de wet.

## Houd klantendossiers bij en registreer de resultaten van je behandelingen

Bij de verschillende stappen van de behandeling leg je gegevens vast in het klantendossier. Bekijk [hier](#) het ANBOS-richtsnoer Verslaglegging voor informatie over wat je bij elke stap van de behandeling moet vastleggen.

## Reflecteer op resultaten/klachten/geschillen/incidenten

Reflecteer minimaal één keer per jaar uitgebreid op de resultaten van je behandelingen en de eventuele incidenten, klachten en geschillen die zich hebben voorgedaan<sup>3</sup>. Het doel hiervan is lessen leren uit de praktijk en besluiten hoe je de kwaliteit van je zorg kunt verbeteren.

- 2 ANBOS brengt regelmatig nieuwe richtsnoeren uit en actualiseert bestaande richtsnoeren. Zorg ervoor dat je deze ontwikkelingen in de gaten houdt. Werk volgens alle bestaande richtsnoeren van ANBOS en volgens de nieuwste versies van de richtsnoeren.
- 3 In dit hoofdstuk beschrijven we hoe je een uitgebreide (minstens jaarlijkse) reflectie moet aanpakken. Zorg er echter voor dat als een incident, klacht of geschil zich voordoet, je hier zo snel mogelijk op reflecteert (los van je uitgebreide (minstens jaarlijkse) reflectie).

Door informatie structureel vast te leggen (zoals informatie in klantendossiers en in je register van incidenten), vind je makkelijk alle informatie terug die je nodig hebt voor je reflectie. Op een reflectiemoment volg je deze stappen:

1. Ga na wat jouw leerpunten zijn.
2. Bepaal welke maatregelen je gaat nemen om deze punten te verbeteren.
3. Controleer na verloop van tijd of de maatregelen effect hebben gehad. Zo ja, ga dan op deze manier verder. Zo nee, bedenk dan wat er nog misgaat en wat er veranderd moet worden om dit punt alsnog te verbeteren.

Werk je zelfstandig? Dan kun je zelf reflecteren, maar het kan ook fijn zijn om dit samen met collega-schoonheidsspecialisten te doen. Zo leer je van elkaar. Je kunt je hiervoor aansluiten bij het Netwerk Ontmoeten & Verbinden van ANBOS. Dat is een netwerk van schoonheidsspecialisten in jouw regio. Met je kring kom je twee keer per jaar samen en bespreek je een thema, aangeleverd door ANBOS. Daarnaast kun je met elkaar overleggen en advies geven of vragen aan een collega. Lees [hier](#) meer over het Netwerk Ontmoeten & Verbinden en over hoe je je aanmeldt. Ben je eigenaar met werknemers in dienst? Doe deze reflectie dan samen. Als je situaties gaat bespreken waarbij anderen betrokken waren, gebruik dan anonieme gegevens.

Het is belangrijk om op te schrijven wat er uit de reflectie is gekomen. Noteer de leerpunten en de afgesproken maatregelen voor verbetering. Leg vast of er na een bepaalde tijd wel of geen verbetering is gekomen en wat eventuele vervolgacties zijn. Zorg ervoor dat je anonieme gegevens documenteert, zodat de informatie niet leidt tot de betrokken persoon. Per salon bewaar je een reflectieverslag.

IGJ kan vragen om jouw reflectieverslagen in te zien. ANBOS heeft een voorbeeld-reflectieverslag<sup>4</sup> ontwikkeld. Hierin leg je vast welke leerpunten uit de reflectie gekomen zijn, welke maatregelen je hebt genomen en welke effecten deze maatregelen hebben gehad. Je noteert deze informatie per leerpunt.

Hieronder beschrijven we een voorbeeld van hoe je een leerpunt in het reflectieverslag kunt noteren.

4 Zie [hoofdstuk 9](#): Bijbehorende documenten

LEERPUNTEN	REFLECTIE OP DIT LEERPUNT	
Leerpunt 1	Beschrijving leerpunt	Datum beschrijving leerpunt
	Ik heb een klacht gekregen van een klant. Ik heb niet alles goed bijgehouden in het klantendossier en daardoor kan ik niet aantonen dat haar verwachtingen na afloop van het behandeltraject niet in lijn waren met wat we hadden afgesproken. Mijn doel is om vanaf nu te zorgen voor volledige verslaglegging, zodat dit probleem vanaf nu minder snel zal voorkomen. Ik maak een plan om dit aan te pakken.	20/07/2023
	Ingevoerde maatregelen	Datum invoering maatregelen
	Ik begin met het volgen van mijn plan. Ik lees het ANBOS-richtsnoer Verslaglegging en neem de bijbehorende formulieren door. Vanaf de eerstvolgende behandeling volg ik de stappen van verslaglegging zoals ze in het ANBOS-richtsnoer Verslaglegging staan beschreven. Ik maak gebruik van de ANBOS-formulieren.	21/07/2023
	Effecten van de ingevoerde maatregelen	Datum meting effecten
	Ik ga na of ik nu (2 maanden na het invoeren van mijn maatregelen) bij elke klant de nodige verslaglegging doe. Dit is het geval, dus ik ga op deze manier verder*.	21/09/2023

*\* Was dit niet het geval geweest, dan had je na moeten denken over wat er was misgegaan en wat je moest doen om je doel alsnog te bereiken. Dit had je uitgevoerd.*

## 3.2 PERSONEEL

Om goede zorg te kunnen leveren, hebben niet alleen jij, maar ook degenen waarmee je samenwerkt de juiste vaardigheden, ervaring, vakdiploma's en specialisaties. Het gaat om alle samenwerkingen, zoals een solistische zorg-aanbieder (zzp'er), maar ook een werknemer in loondienst.

De Wkkgz stelt dat je alleen zorg mag laten verlenen door werknemers en opdrachtnemers met wie een schriftelijke overeenkomst bestaat. Je moet zeker weten dat werknemers die voor jou gaan werken, daadwerkelijk geschikt zijn voor het verlenen van goede zorg aan klanten. Je doet onderzoek naar het arbeidsverleden van jouw werknemer(s). Dat kan op meerdere manieren. Wij adviseren om in ieder geval, voordat een werknemer bij jou begint, haar diploma's (basisdiploma en eventuele specialisatiediploma's) te controleren en referenties op te vragen bij haar vorige werkgever(s). Een goede manier is ook: de werknemer laten proefdraaien of een verklaring van goed gedrag (VOG) opvragen. Zie [hier](#) de verschillende manieren om een VOG aan te vragen.

Het is belangrijk dat de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van iedere werknemer in de salon duidelijk zijn. Welke behandelingen mag een schoonheidsspecialist uitvoeren? En als je met een huidtherapeut of arts samenwerkt, waar zijn zij (medisch) verantwoordelijk voor? Bovendien moet het duidelijk zijn wie de uiteindelijke eindverantwoordelijke is. Leg dit schriftelijk vast (in bijvoorbeeld je personeelshandboek).

### 3.3 MEDISCHE HULPMIDDELEN

De Wkkgz vereist dat je met veilige medische hulpmiddelen<sup>5</sup> werkt, en deze ook op de juiste manier gebruikt. Dit is belangrijk om veilige, goede zorg te kunnen bieden aan je klanten. Zorg ervoor dat je onderstaande zaken op orde hebt:

- Zorg dat je een werkbeschrijving hebt voor medische hulpmiddelen.
  - Voor al je medische hulpmiddelen heb je een werkbeschrijving waarin staat hoe je met dit medisch hulpmiddel moet werken. De werkbeschrijving moet door de fabrikant/leverancier meegeleverd worden bij het medische hulpmiddel. Als dit niet mee is geleverd, vraag dit dan alsnog op bij de fabrikant/leverancier.

5 Medische hulpmiddelen zijn apparaten, instrumenten, materialen en andere artikelen die gebruikt worden voor medische doeleinden. In de praktijk zijn dit bijvoorbeeld IPL/laser apparaten, laserveiligheidsbrillen en microdermabrasie-apparaten.

- Zorg dat je kunt laten zien dat jij, en jouw eventuele werknemers, voldoende kennis en ervaring hebben om met de medische hulpmiddelen te werken.
  - Dit doe je door diploma's, certificaten van nascholingen en de certificaten van leverancierstraining over het medische hulpmiddel te laten zien als er een controle komt.
- Voldoe aan de wet- en regelgeving van medische hulpmiddelen.
  - Voldoe aan de eisen zoals deze in Nederland en de Europese Unie gelden. Hiervoor is de Medical Device Regulation (MDR) van toepassing. Een medisch hulpmiddel moet bijvoorbeeld de juiste CE-markering hebben. Controleer dit voor gebruik.
- Behoud een overzicht van alle aanwezige medische hulpmiddelen inclusief onderhoudsstatus en werknemers die hiermee mogen werken.
  - Zet in dit overzicht alle medische hulpmiddelen waarmee gewerkt wordt in de salon. Maak voor elk medisch hulpmiddel overzichtelijk wat hiervan de onderhoudsstatus is en welke werknemer(s) voldoende opgeleid is/zijn om ermee te werken.
  - Het is belangrijk dat een medisch hulpmiddel één keer per jaar wordt onderhouden. Dit moet worden gedaan door een gecertificeerde specialist, aangewezen en getraind door de fabrikant.
- Zorg dat de onderhoudsstatus van medische hulpmiddelen zichtbaar is.
  - Dit doe je door stickers te plakken op de medische hulpmiddelen met daarop de datum wanneer het volgende onderhoud moet plaatsvinden.

## 3.4 PRODUCTEN

In de Wkkgz staat dat de producten die je gebruikt tijdens je behandelingen, moeten leiden tot het verlenen van goede zorg. Koop als schoonheidsspecialist je producten in bij een Europese leverancier of fabrikant die voldoet aan de Cosmeticaverordening<sup>6</sup>. Verander niks aan de verpakking van het product.

6 Als je producten verkoopt in jouw salon, zorg dan dat je voldoet aan de hieraan verbonden eisen van de cosmeticaverordening. Al wordt dit niet specifiek benoemd als eis van de Wkkgz, is dit wel belangrijk.

## 4. INFORMATIEPLICHT AAN DE KLANT

Volgens de Wkkgz moet je de klant goed informeren. Als de klant erom vraagt of als je denkt dat het nodig is in een bepaalde situatie, vertel je de klant over keuze-informatie, informatie over haar rechten die uit de Wkkgz voortvloeien en informatie over incidenten.

### 4.1 KEUZE-INFORMATIE

---

De Wkkgz geeft aan dat de klant recht heeft op keuze-informatie. Wat houdt dat in? Met deze informatie kan de klant een weloverwogen keuze maken tussen verschillende schoonheidssalons.

**Als je klant erom vraagt ben je verplicht meer informatie te geven over:**

- De door jou aangeboden behandeling en/of de toepassing van medische hulpmiddelen en producten.
- De tarieven van de behandeling, de kwaliteit en de ervaringen van andere klanten met deze vorm van behandelen.
- Of er een wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van de behandeling bestaat.
- De wachttijd, als die er is, voordat je de afspraak voor de behandeling kunt inplannen.

## 4.2 INFORMATIE OVER DE RECHTEN DIE UIT DEZE WET VOORTVLOEIEN

---

In de Wkkgz worden rechten van de klant benoemd. Als de klant daarom vraagt, moet jij de klant kunnen informeren over deze rechten. Je kunt dit richtsnoer daarbij gebruiken.

**De belangrijkste punten voor de klant zijn dat zij:**

- Recht heeft op zorg van goede kwaliteit.
- Recht heeft op informatie zoals in dit hoofdstuk staat beschreven.
- Terecht kan bij een klachtenfunctionaris als zij een klacht heeft.
- Terecht kan bij een geschilleninstantie als er een geschil ontstaat. Een geschil is een onenigheid die jullie niet samen, of met hulp van een klachtenfunctionaris, hebben kunnen oplossen.

## 4.3 INFORMATIE OVER INCIDENTEN

---

De Wkkgz legt een informatieplicht op over incidenten. Stel dat er tijdens de behandeling een fout wordt gemaakt, dan ben je verplicht jouw klant over de fout en oorzaak te vertellen. Het is belangrijk dit te doen als dit voor de klant een merkbaar gevolg heeft of later nog kan hebben. Je vertelt de klant meteen ook over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken. Hieronder lees je wat je nog meer moet doen als er een incident plaatsvindt.

# 5. INCIDENTEN

## 5.1 WAT ZIJN INCIDENTEN?

---

Tijdens het verlenen van zorg, kan het gebeuren dat er een incident plaatsvindt. Een incident is “een niet-bedoelde of onverwachte gebeurtenis waardoor de kwaliteit van de zorg wordt beïnvloed, en dat heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de klant”. Dit houdt in dat er tijdens het verlenen van zorg, handelingen (bijna) fout zijn gegaan of anders zijn gelopen dan verwacht. Voorbeelden van incidenten bij een klant zijn: een onvoorziene huidreactie na een behandeling, een kleinschalige verbranding na het harsen of een klant die over een snoer struikelt in jouw praktijk.

## 5.2 WAT ZIJN ERNSTIGE INCIDENTEN?

---

Bij sommige incidenten zijn de gevolgen ernstiger. Ernstige incidenten zijn calamiteiten, geweld in de zorgrelatie of ontslag van een werknemer wegens disfunctioneren.

### **Calamiteit**

Een calamiteit is een niet-bedoelde of onverwachte gebeurtenis die de kwaliteit van dienstverlening ernstig heeft beïnvloed en die “tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een klant heeft geleid”. Deze schade is gekomen omdat er iets niet goed is gegaan in de zorgverlening.

### **Geweld in de zorgrelatie**

Geweld in de zorgrelatie gaat om situaties van seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een klant, zowel als geweld tegen een klant.

### **Ontslag van een werknemer wegens disfunctioneren**

Ontslag wegens disfunctioneren komt voor wanneer je vindt dat een werknemer ernstig tekort is geschoten in haar functioneren en je om die reden de (arbeids-) overeenkomst met haar hebt opgezegd of niet hebt voortgezet. Let op, als je signalen waarneemt dat een werknemer disfunctioneert, moet je haar hierover tijdig op de hoogte te stellen. Een eventueel ontslag wegens disfunctioneren mag voor een werknemer niet uit de lucht komen vallen.



**Onderneem de volgende stappen als je signalen krijgt dat een werknemer regelmatig geen goede zorg levert:**

1. Bespreek het disfunctioneren zo snel mogelijk met de werknemer.
2. Maak afspraken met haar om het functioneren te verbeteren.
3. Evalueer of de gemaakte afspraken zijn nagekomen en je erop kunt vertrouwen dat de werknemer structureel goede zorg biedt.
4. Zijn de afspraken niet nagekomen en/of kun je er niet op vertrouwen dat de medewerker structureel goede zorg biedt? Doe dan een melding bij IGJ (zie [paragraaf 5.4](#) voor informatie hoe je dit doet).
5. Staat de veiligheid van je klanten op het spel, heb je vermoedens van strafbare feiten of signaleer je alcohol- en/of drugsgebruik? Sla dan de vorige vier stappen over en doe direct een melding bij IGJ (zie [paragraaf 5.4](#) voor informatie hoe je dit doet).

Voor een ontslag wegens disfunctioneren is het heel belangrijk dat je de afspraken en gesprekken schriftelijk hebt vastgelegd. Wanneer je een melding doet bij IGJ over het disfunctioneren van een werknemer, zal IGJ hier informatie over opvragen.

**Je legt vast:**

- Wat er is besproken met de werknemer over het disfunctioneren.
- Welke afspraken er zijn gemaakt met de werknemer.
- Welke eventuele andere acties er zijn ondernomen, om het functioneren te verbeteren.
- Overige documenten die wijzen op het disfunctioneren van de werknemer (denk aan e-mails van klanten).

## 5.3 INCIDENTEN REGISTREREN

Naast dat je de klant informeert over het incident, zoals hierboven beschreven in [hoofdstuk 3](#), registreer je zo snel mogelijk het incident. Je gebruikt hiervoor een registratieformulier en bewaart dit in het dossier van de klant bij wie het incident heeft plaatsgevonden. Op deze manier wordt je klantendossier uitgebreid tot een intern register van incidenten. ANBOS heeft een voorbeeld registratieformulier<sup>7</sup>

7 Zie [hoofdstuk 9](#): Bijbehorende documenten

ontwikkeld waarin duidelijk staat beschreven wat je moet bijhouden om een incident te registreren.

Een onderdeel van dit registratieformulier is het beschrijven van verbeteracties die in de salon genomen zijn om te voorkomen dat zo'n incident nog eens gebeurt. Om dit onderdeel te kunnen invullen is het belangrijk om te reflecteren op het incident. Het is dus niet alleen belangrijk om incidenten te bespreken tijdens je uitgebreide (minstens jaarlijkse) reflectie, zoals beschreven in [paragraaf 3.1](#), maar ook om zo snel mogelijk na het incident te reflecteren.

Je reflecteert over hoe het incident heeft kunnen gebeuren en welke verbeteracties in de salon zijn genomen om te voorkomen dat zoiets in de toekomst nog eens gebeurt. Doe deze reflectie met collega's die betrokken waren bij het incident. Waren er geen andere collega's bij het incident betrokken? Reflecteer dan op basis van anonieme gegevens met collega's. Werk je zelfstandig? Reflecteer dan op basis van anonieme gegevens met een vakgenoot.

Als je personeel in dienst hebt, zijn er nog een aantal zaken waaraan je moet voldoen.

#### **ALS JE PERSONEEL IN DIENST HEBT:**

- Leg je een schriftelijke interne procedure vast over het registreren van incidenten. Hierin staat duidelijk beschreven hoe er met incidenten om moet worden gegaan en bij wie welke verantwoordelijkheid ligt. Zie het voorbeeld van ANBOS van een interne procedure<sup>8</sup>.
- Zorg je ervoor dat deze procedure makkelijk voor je werknemers te vinden is.
- Zorg je ervoor dat iedereen waarmee je samenwerkt zich veilig voelt om incidenten te melden bij jou als eigenaar of leidinggevende. In een veilige omgeving durven mensen dit bespreekbaar te maken en dat is de beste manier om ervan te leren.
- Zorg je ervoor dat werknemers weten wat er bedoeld wordt met een incident. Dit zodat, wanneer een incident zich voordoet, ze weten dat ze dit moeten melden.
- Bespreek je incidenten met je werknemers tijdens je (minstens jaarlijkse) reflectie overleg. Zo leer je van elkaar en verbeter je de zorg die je biedt. Zie in [paragraaf 3.1](#) meer informatie over hoe je een reflectie-overleg aan kunt pakken.

8 Zie [hoofdstuk 9](#): Bijbehorende documenten

## 5.4 ERNSTIGE INCIDENTEN MELDEN BIJ IGJ

---

Bij ernstige incidenten, zoals calamiteiten, geweld in de zorgrelatie en ontslag van een werknemer wegens disfunctioneren, volg je de bovenstaande stappen en moet je een melding doen bij IGJ. Je doet een melding als je zelf betrokken was bij een calamiteit of geweld in de zorgrelatie, maar ook als jouw werknemer, een collega of een vrijwilliger (denk aan een stagiaire) hierbij betrokken was.

Bij het melden van ontslag van een werknemer wegens disfunctioneren maakt het niet uit wat voor overeenkomst je met deze persoon had. Dit kan bijvoorbeeld een arbeidscontract, een samenwerkingsovereenkomst of een opdracht zijn. Ook als een disfunctionerende werknemer zelf opstapt, ben je verplicht een melding te doen bij IGJ.

Twijfel je of je een voorval als een calamiteit of als geweld in de zorgrelatie moet beschouwen? Of aarzel je of een ontslag valt onder het begrip “ontslag wegens disfunctioneren”? Meld dan toch deze feiten aan IGJ. IGJ beslist op basis van jouw documentatie welk vervolg hieraan gegeven moet worden.

Ernstige incidenten meld je binnen drie werkdagen bij IGJ. IGJ bevestigt de ontvangst van de melding uiterlijk binnen vier weken. IGJ laat ook weten welke acties zij zullen ondernemen en wanneer.

Een melding bij IGJ doe je digitaal [via hun website](#). Je kunt het meldformulier “Verplichte melding” invullen voor een calamiteit, geweld in de zorgrelatie, of ontslag van een werknemer wegens disfunctioneren. Om in te loggen op de website heb je het vestigingsnummer nodig waarmee je bent ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Zorg ervoor dat je dit nummer bij de hand hebt.

IGJ kijkt zo objectief mogelijk naar wat er precies is voorgevallen en of incidenten vaker zijn voorgekomen. Op basis daarvan zal IGJ handhaven, waarbij zij de bevoegdheid hebben om je te bezoeken of je om meer informatie te vragen.

## 5.5 AFWIJKEN VAN DE AVG IN HET GEVAL VAN INCIDENTEN

---

Je mag incidenten (ernstig of niet ernstig) registreren, ook zonder toestemming van de klant. In deze gevallen mag er dus worden afgeweken van de AVG. De AVG blijft voor het overige echter onverminderd van kracht. In het [ANBOS-richtsnoer AVG](#) wordt uitgebreid ingegaan op de bepalingen van deze wet. Het is belangrijk dat alleen de eigenaar van de salon en de eventueel betrokken werknemers toegang hebben tot de informatie over incidenten.

# 6. MELDCODE HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

Als schoonheidsspecialist zie je veel klanten en kun je daarom een belangrijke rol spelen in het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling. De Wkkgz verplicht zorgaanbieders daarom om een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te hebben en hiernaar te handelen. Deze meldcode is een stappenplan die je helpt met het signaleren en handelen bij (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling. Bij de meldcode is er ook een afwegingskader ontwikkeld. Gebruik die in je keuze om wel of niet een melding te doen.

De meldcode is niet alleen bedoeld voor (vermoedens van) fysiek geweld, maar ook verwaarlozing en psychisch of seksueel geweld. De klant is niet altijd het slachtoffer van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. De klant kan ook als vermoedelijke dader of getuige bij het huiselijk geweld of de kindermishandeling betrokken zijn. Ook in die gevallen gebruik je de stappen van de meldcode.

Ter informatie: een verplichte meldcode is iets anders dan een meldplicht. Je bent verplicht te handelen volgens de stappen van de meldcode. Het doorlopen van de meldcode hoeft niet te leiden tot een melding. IGJ houdt toezicht op de uitvoering, naleving en juist gebruik van de vijf stappen uit de meldcode.

## 6.1 HOE WERKT DE MELDCODE?

---

De vijf stappen van de meldcode doorloop je vanaf het moment van signaleren tot aan het besluit over het doen van een melding bij Veilig Thuis; het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling.

## De stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

### 1. BRENG DE SIGNALLEN IN KAART DIE JE ZORG BEVESTIGEN OF ONTKRACHTEN.

De kindcheck is onderdeel van deze stap. De kindcheck houdt in dat je bij klanten nagaat of zij voor minderjarigen kunnen zorgen en of minderjarigen daar veilig kunnen opgroeien.

### 2. OVERLEG MET EEN COLLEGA EN RAADPLEEG EVENTUEEL VEILIG THUIS OM SIGNALLEN TE VERKLAREN.

Werk je als zelfstandige? Dan heb je geen directe collega om mee te overleggen. Vraag dan advies aan Veilig Thuis of leg de casus op basis van anonieme gegevens van de klant voor aan een vakgenoot.

### 3. BESPREEK JE ZORGEN MET DE KLANT.

Let op: dit hoeft niet als jouw veiligheid of die van een ander hierdoor in gevaar kunnen komen.

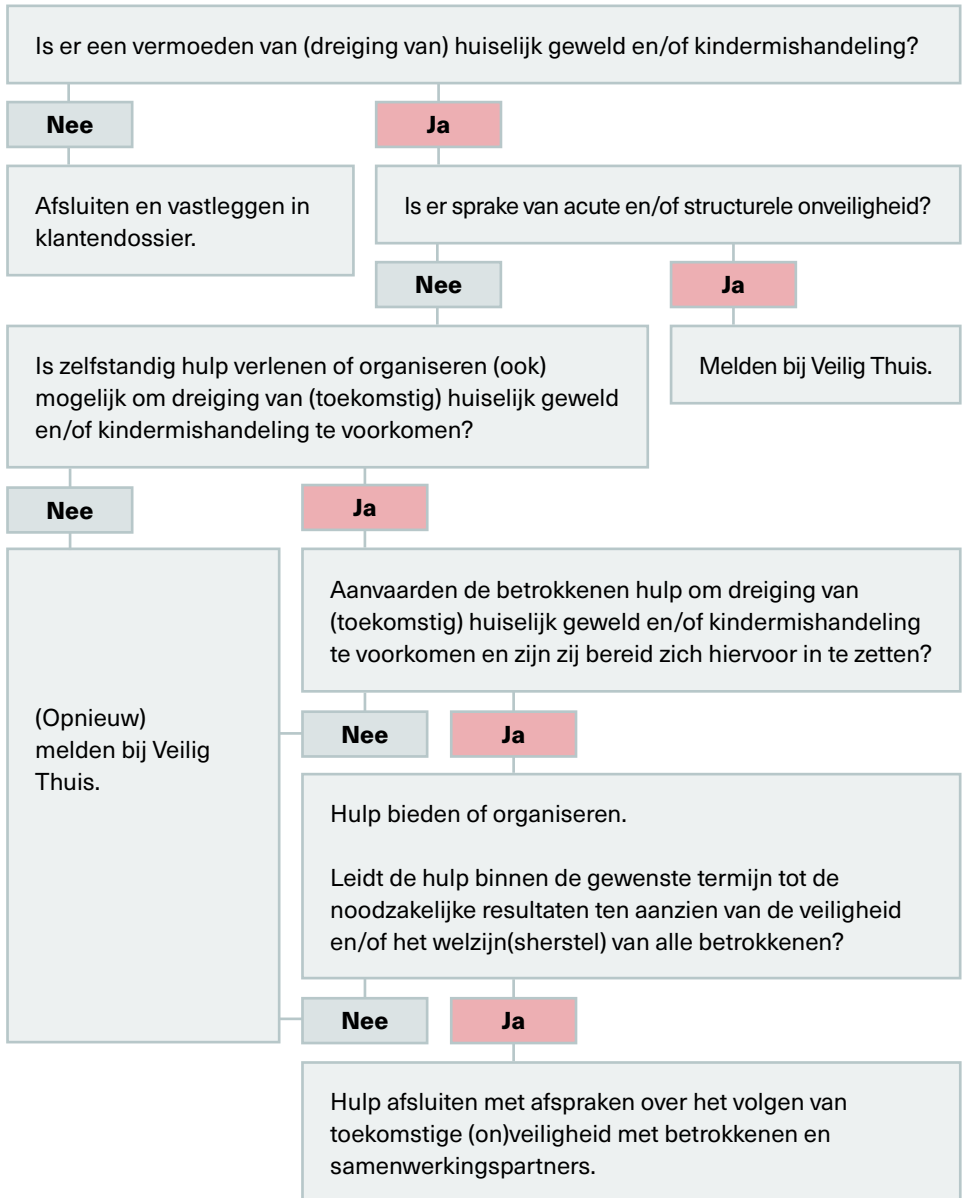
### 4. WEEG HET (HUISELIJK) GEWELD OF DE KINDERMISHANDELING.

Neem bij twijfel altijd contact op met Veilig Thuis.

### 5. NEEM EEN BESLISSING. IS MELDEN NOODZAKELIJK? OF IS HULP VERLENEN OF ORGANISEREN (OOK) MOGELIJK?

In het geval dat je een melding gaat doen, laat dit dan weten aan de klant, tenzij jouw veiligheid of die van een ander hierdoor in gevaar kunnen komen.

## Gebruik onderstaand afwegingskader om te besluiten of je wel of geen melding doet



## 6.2 ALS JE WERKT MET PERSONEEL

---

Als je personeel in dienst hebt, is het belangrijk om de verantwoordelijkheden met betrekking tot het melden van (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling duidelijk te hebben binnen je organisatie. Je kunt verantwoordelijkheden op verschillende manieren verdelen:

1. Alle werknemers bevoegdheid geven om alle stappen van de meldcode zelf te doorlopen.
2. Alle werknemers een signalerende taak geven (stap 1 van de meldcode) maar zelf de verdere stappen doorlopen.
  - a. Hierbij is het verstandig om de werknemer die het huiselijk geweld/ kindermishandeling heeft gesignaleerd te betrekken bij het doorlopen van de overige stappen. Zij kan je namelijk belangrijke informatie over de situatie geven.
3. Alle werknemers een signalerende taak geven (stap 1 van de meldcode) maar een of meer werknemers aanwijzen als bevoegd om de overige stappen van de meldcode te doorlopen.
  - a. Jij, of andere werknemers, kunnen bij de aangewezen werknemer(s) terecht als jij/zij (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling signaleert. De aangewezen werknemers zijn verantwoordelijk om de overige stappen van de meldcode te doorlopen.

Optie 1 is vooral geschikt voor kleinere organisaties. Bij grotere organisaties liggen optie 2 en 3 meer voor de hand, omdat je op deze manier beter het overzicht behoudt. Maak in alle gevallen binnen de organisatie duidelijk bij wie welke verantwoordelijkheid ligt. Vertel je werknemers hoe belangrijk de meldcode is en moedig hen aan om deze taak zo serieus mogelijk te vervullen. Zorg ervoor dat de persoon/personen die aangewezen wordt/worden om de verdere stappen van de meldcode te doorlopen, daar ook geschikt voor zijn.

## 6.3 VERHOUDING TUSSEN DE MELDCODE EN DE AVG

---

In stap 2 en 5 van de meldcode heb je te maken met het delen van informatie over je klant aan anderen, namelijk collega's en de organisatie Veilig Thuis. Je bespreekt het met je klant als je informatie over de situatie wil delen met andere professionals.



Een uitzondering hierop is als je inschat dat het gesprek kan leiden tot onveilige situaties. In dit geval mag je afwijken van de AVG en zonder toestemming van de klant informatie delen met collega's en/of Veilig Thuis.

## 6.4 ALS DE KLANT MINDERJARIG IS

---

Stap 3 van de meldcode geeft aan: bespreek je zorgen met de klant. Als je met een minderjarig iemand te maken hebt, gelden de volgende regels (bron: richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming):

- Is je klant jonger dan 12 jaar? Bespreek eerst je zorgen met de ouders van je klant. Zijn de zorgen er na dat gesprek nog steeds? Praat dan met de klant terwijl de ouders er ook zijn, tenzij je denkt dat dat te belastend is voor je klant.
- Is je klant jonger 12 jaar of ouder, maar jonger dan 16 jaar? Bespreek je zorgen met de klant én de ouders van je klant.
- Als je klant 16 jaar of ouder is, bespreek je de zorgen met je klant.

Ook hier geldt: als jouw veiligheid of die van een ander hierdoor in gevaar kan komen, sla je dit gesprek over.

## 6.5 MELDING DOEN BIJ VEILIG THUIS

---

Als je besluit een melding te doen bij Veilig Thuis, kun dit telefonisch doen, per e-mail of via een contactformulier. Het telefoonnummer van Veilig Thuis vind je op [www.veiligthuis.nl](http://www.veiligthuis.nl). Op deze website kun je ook zoeken naar de Veilig Thuis-website van de regio waar jij werkt. Op de regionale websites vind je hoe je per regio contact op kunt nemen.

# 7. KLACHTENREGELING EN GESCHILLENINSTANTIE

## 7.1 KLACHTENREGELING

---

Waar gewerkt wordt kunnen ook fouten worden gemaakt. Het kan dan gebeuren dat een klant een klacht heeft over je (be)handeling.

### **De Wkkgz stelt dat:**

- Je een klachtenregeling hebt waar duidelijk in staat op welke manier jij of jullie met een klacht omgaan en hoe deze klacht wordt verwerkt.
- Onderdeel van deze klachtenregeling moet zijn dat je klanten gratis terecht kunnen bij een klachtenfunctionaris.

ANBOS heeft een klachtenregeling ontwikkeld en je klanten kunnen via ons gratis terecht bij een externe klachtenfunctionaris. Deze informatie staat voor consumenten duidelijk vermeld [op onze website](#).

### **Stappen klachtenregeling**

In de Wkkgz staat dat je eerst samen met de klant in gesprek gaat. Een goed gesprek kan vaak al veel verhelderen en onvrede wegnemen. Je kunt meer uitleg geven over de manier van (be)handelen, goed luisteren naar de beleving van de klant en eventueel excuses aanbieden. Als je schriftelijk of per mail een klacht van een klant ontvangt, reageer je hier binnen zes weken op. Deze termijn gaat in vanaf het moment dat een klant schriftelijk of per mail een klacht indient.

Als het niet lukt om er samen uit te komen, kun je de klant erop wijzen om via ANBOS contact op te nemen met een externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is gericht op het vinden van een oplossing waar zowel jij als je klant zich in kunnen vinden.

### **Samenwerken met een klachtenfunctionaris buiten ANBOS om**

We adviseren om je klanten gebruik te laten maken van een externe klachtenfunctionaris via ANBOS. Dit zijn onafhankelijke klachtenfunctionarissen die gespecialiseerd zijn in het behandelen van klachten in de zorg. Zij werken met een klachtenregeling die voldoet aan de Wkkgz.

Wil je toch de klachten van je klanten laten behandelen door een andere klachtenfunctionaris? Zorg er dan voor dat die aangewezen persoon haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en dat zij werkt volgens een klachtenregeling die voldoet aan de eisen die de Wkkgz stelt.

## **Registreren klachten**

Houd een registratie bij van klachten die mondeling, schriftelijk of per e-mail binnenkomen. Bewaar deze bijvoorbeeld bij het klantendossier van de klant die de klacht heeft ingediend, in een fysieke map, of in een map op je computer. Bewaar deze registratie zolang je deze nog nodig hebt en zorg vervolgens dat de registratie vernietigd wordt volgens de richtlijnen van de AVG. Je houdt je bij het registreren van de klachten ook aan de overige regels van de AVG. Lees meer informatie over de AVG in het [ANBOS-richtsnoer AVG](#).

## **7.2 GESCHILLENINSTANTIE**

---

In sommige gevallen komt het voor dat er ondanks hulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing komt waar jij en de klant zich in kunnen vinden. In dat geval kan de klacht oplopen tot een geschil. De Wkkgz vereist dat je aangesloten bent bij een geschilleninstantie die wordt erkend door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Hier kunnen klanten terecht als zij een geschil hebben. Als lid van ANBOS voldoe je automatisch aan deze eis en ben je aangesloten bij een erkende geschilleninstantie. Voor ANBOS is dit de Commissie Uiterlijke Verzorging van De Geschillencommissie.

## **7.3 KLACHTEN EN GESCHILLEN DIE PLAATSVONDEN VOOR JE ANBOS-LIDMAATSCHAP**

---

Let op: lopende klachten of geschillen, die er al waren voordat je je aansloot bij ANBOS, kunnen niet in behandeling worden genomen door een externe klachtenfunctionaris via ANBOS of door de Commissie Uiterlijke Verzorging van De Geschillencommissie, waarbij ANBOS is aangesloten.

## 7.4 GEHEIMHOUDINGSPLICHT

---

Er geldt een geheimhoudingsplicht voor betrokkenen bij de klachten- en/of geschillenprocedure. Dit wil zeggen dat je informatie over klachten van je klanten niet met derden deelt, tenzij de klant daarvoor akkoord geeft.

Als de klant toestemming geeft, sla dit dan ook op in het klantendossier. Geeft de klant geen toestemming of vraag je die toestemming niet, dan mag je informatie over klachten van je klanten dus niet met anderen delen. Je mag klachten wel geanonimiseerd delen met vakgenoten (bijvoorbeeld met je kringleden uit het Netwerk Ontmoeten & Verbinden<sup>9</sup>) met als doel om hiervan te leren. Zorg er wel voor dat het niet herleidbaar is om welke klant het gaat.

## 7.5 DE KLACHTENREGELING EN DE GESCHILLENINSTANTIE ONDER DE AANDACHT BRENGEN

---

De Wkkgz vereist dat de informatie over de klachtenregeling de geschilleninstantie zichtbaar wordt gemaakt voor je klanten. Dit kun je bijvoorbeeld doen door informatie over de klachtenregeling en de geschilleninstantie op je website te plaatsen. Kijk op onze website voor meer informatie hierover. Je vindt [hier](#) informatie en verschillende materialen over de klachtenregeling. [Hier](#) vind je informatie over de geschilleninstantie die je met je klanten kunt delen, inclusief een consumentenfolder.

## 7.6 REFLECTEREN OP KLACHTEN EN GESCHILLEN

---

Het is belangrijk om niet alleen tijdens je (minstens jaarlijkse) uitgebreide reflectie te reflecteren op klachten en geschillen. Doe dit ook zo snel mogelijk nadat een klacht of geschil heeft plaatsgevonden. Wat heeft geleid tot de klacht of het geschil? En welke verbeteracties zijn in de salon genomen om te voorkomen dat zo'n klacht of geschil nog eens voorkomt? Doe deze reflectie met betrokken collega's. Waren er geen andere collega's betrokken? Reflecteer dan op basis van anonieme gegevens met collega's. Werk je zelfstandig? Reflecteer dan op basis van anonieme gegevens met een vakgenoot.

9 Lees hier meer over in [paragraaf 3.1](#).

# 8. WET TOETREDING ZORGAANBIEDERS (WTZA)

Sinds 1 januari 2022 is de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) van toepassing op alle zorgaanbieders die ook onder de Wkkgz vallen. Het doel van de Wtza is het verbeteren van (het toezicht op) de kwaliteit van de zorg. Daarnaast wil de Wtza nieuwe zorgaanbieders bewuster maken van de regelgeving waaraan de zorgverlening moet voldoen. Zo kunnen zij hun verantwoordelijkheid hierin nemen. De eisen van de Wtza zijn als volgt:

## — Meldplicht

- *Elke zorgaanbieder voldoet aan de meldplicht.* Jij zorgt ervoor dat je jouw salon hebt gemeld bij [www.toetredingzorgaanbieders.nl](http://www.toetredingzorgaanbieders.nl). IGJ controleert dit.

## — Vergunningsplicht

- Voor salons met *meer dan tien zorgverleners* vraag je een vergunning aan bij het CIBG.
- Als je een vergunning nodig hebt, stel je ook een interne toezichthouder aan zodat je samen goede, veilige zorg levert.

## — Jaarverantwoording

- Werken er in jouw salon *meer dan 10 schoonheidsspecialisten*? Dan stuur je jaarlijks een jaarverantwoording op naar het CIBG. Zo laat je zien dat je de bedrijfsvoering goed op orde hebt.

## Zo meld je je aan voor de Wtza

1. Je vraagt eerst een eHerkenning aan via [www.eherkenning.nl](http://www.eherkenning.nl) (als je die nog niet hebt). Er zijn verschillende leveranciers van de eHerkenning. Je kiest zelf welke leverancier het beste bij je past. Als je een van deze aanbieders kiest, zit je goed.
  - a. Let op: het aanvragen van eHerkenning kost geld.
  - b. Je kunt de eHerkenning zien als de DigiD voor ondernemers. Je zult het dus als ondernemer vaker nodig hebben, niet alleen voor de aanvraag van de Wtza.
2. Met de eHerkenning meld je je zelfstandig aan op [www.zorgaanbieders-portaal.nl](http://www.zorgaanbieders-portaal.nl). Je krijgt dan een vragenlijst met vragen die je moet beantwoorden.
3. Je kunt controleren of je goed in het Zorgaanbiedersportaal staat door jezelf hierin op te zoeken via hun [website](#). Meer informatie over de Wtza vind je op [onze website](#).

## 9. BIJBEHORENDE DOCUMENTEN

ANBOS heeft bij het richtsnoer verschillende documenten ontwikkeld. Deze helpen je om te voldoen aan de Wkkgz. De documenten kun je [hier](#) downloaden.

### **De documenten bestaan uit**

- De checklist “Ben jij al Wkkgz-proof?”
- Het reflectieverslag
- Het registratieformulier van (bijna-)incidenten bij klanten
- De voorbeeldprocedure voor het registreren van incidenten

Al deze formulieren zijn te downloaden op [onze website](#).

## **Colofon**

**Tekst** ANBOS

**Eindredactie** ANBOS

## **Disclaimer**

Ondanks alle zorg die is besteed aan de samenstelling van dit richtsnoer, aanvaardt ANBOS geen enkele aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, die het gevolg is of zou kunnen zijn van een mogelijke onvolkomenheid of fout in de inhoud van dit richtsnoer of het gebruik van de daarin vermelde informatie. Aan de inhoud van dit richtsnoer kunnen geen rechten worden ontleend. © 2023