

BUREAU KLB

ONDERZOEK
ADVIES
PROCES

Behandelingen in schoonheidssalons 2016

Resultaten van een inventariserend onderzoek
in opdracht van IGZ / NVWA



Colofon

Auteurs

Dr. Kees Le Blansch
Ir. Theo-Jan Heesen

Bureau KLB

Postbus 137
2501 CC Den Haag

Telefoon: +31 (0)70 302 58 30
Fax: +31 (0)70 302 58 39

E-mail: info@bureauklb.nl
Internet: www.bureauklb.nl

Datum: 4 oktober 2016

Copyright Bureau KLB

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Voorwoord	7
1. Over het onderzoek	9
1.1 Achtergrond	9
1.2 Doelstelling van het onderzoek	9
1.3 Verantwoording uitvoering onderzoek	10
1.4 De rapportage	13
2. De verzorging in schoonheidssalons	15
2.1 Inleiding	15
2.2 De schoonheidssalons	15
2.3 Opleidingen en specialisaties	16
2.4 Aangeboden behandelingen	19
2.5 Apparaten en hulpmiddelen	21
2.6 Producten	22
2.7 Code, richtlijnen en voorschriften	23
2.8 Kwaliteitszorg	25
3. Opleidingen, behandelingen, apparaten, richtsnoeren	27
3.1 Inleiding	27
3.2 Acne	27
3.3 Bindweefselmassage	29
3.4 Camouflage	29
3.5 Elektrisch ontharen	29
3.6 Huidverbeterende massage	30
3.7 Manuele lymfedrainage	30
3.8 Ontharingstechnieken	31
3.9 Permanente make-up	32
3.10 Pincementmassage	32
3.11 Shiatsu massage	33
3.12 Voetreflexzonemassage en opleiding pedicure	33
3.13 Medisch, tandheelkundig	33
3.14 Schoonheidssalons zonder gediplomeerde specialisatie	34
4. Opmerkingen van schoonheidsspecialisten	37
4.1 Inleiding	37
4.2 Nieuwe behandelingen, apparaten of producten	37
4.3 Waarop toezicht	38
4.4 Verdere aandachtspunten	38
5. Ter afsluiting	41

Bijlage A: Geraadpleegde bronnen	43
Bijlage B: Mindmap behandelingen, apparaten en hulpmiddelen schoonheidssector	44
Bijlage C: Verklarende woordenlijst	45

Behandelingen in Schoonheidssalons 2016

Samenvatting

Dit rapport doet verslag van een onderzoek naar de behandelingen die in schoonheidssalons worden aangeboden, naar de apparaten en middelen die daarbij worden gebruikt, naar de gediplomeerde vakkundigheid van de aanbieders van deze behandelingen en naar de bekendheid en navolging van de daarbij geldende codes en richtsnoeren. Deze inventarisatie is uitgevoerd in opdracht van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit (NVWA). Ze vormt een uitwerking van het voornemen zoals beschreven in het Toezichtsplan Cosmetische Sector (IGZ, 2014) en dient voor de nadere invulling van het toezicht op dit deel van de cosmetische sector.

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat in het onderzoek niet is gekeken naar, en dus ook geen uitspraken worden gedaan over, eventuele risico's van aangeboden behandelingen en gebruikte apparaten en producten.

Deze samenvatting geeft op de hoofdlijnen de belangrijkste uitkomsten weer.

- *Het onderzoek*

Het onderzoek is uitgevoerd door een aselecte steekproef van bedrijven uit het Kamer van Koophandel bestand (branche 96022) telefonisch te benaderen, en vervolgens de schoonheidssalons die tot medewerking bereid bleken een link naar een internetvragenlijst toe te sturen. Deze werkwijze heeft geleid tot contact met 2715 schoonheidssalons, en uiteindelijk tot een netto respons van 417 (ofwel een responspercentage van 15%). De groep respondenten kan als representatief voor de sector worden beschouwd, zij het met mogelijk een lichte oververtegenwoordiging van meerpersoonsbedrijven.

- *Karakteristieken van de sector en de aangeboden behandelingen*

Allereerst is op basis van de antwoorden in kaart gebracht wie in de sector wat doet, waarmee en hoe. De bevindingen in vogelvlucht:

- De sector bestaat vooral uit kleinbedrijf. In ruim driekwart van de salons is alleen de eigenaar zelf werkzaam, veelal parttime.
- Ruwweg tweederde van de bedrijven is lid van ANBOS en een vijfde (ook) van ProVoet. Iets minder dan een derde van de bedrijven is geen lid van een brancheorganisatie.
- In bijna alle salons werken mensen met een basisvakopleiding in de schoonheidsverzorging. Bijna driekwart van de salons hebben ook diploma's voor – vaak meerdere – specialisaties in huis. De salons zonder specialisaties zijn hoofdzakelijk eenpersoonsbedrijven.
- In tweederde van de salons is ook andersoortige gediplomeerde deskundigheid aanwezig. Dit betreft vooral visagie en pedicure. In vier procent van de salons werkt (ook) een huidtherapeut. Ook is bij vier procent van de bedrijven medische deskundigheid aanwezig (of aan de salon verbonden).
- Bijna alle bedrijven bieden een basispakket van verzorgende lichaams- en gezichtsbehandelingen. Verder veel voorkomende behandelingen (in ongeveer de helft van de salons) zijn acnebehandeling, manicure, peelen, behandeling van huidoneffenheden en huidverbeterende massage. Behandelingen als pedicure, elektrisch ontharen en microdermabrasie behoren in ongeveer een derde van de salons tot het aanbod. Vele andere behandelingen worden minder in de breedte van de sector aangeboden.
- Twee op de drie salons hebben een waterdamp/stoomapparaat staan. Een derde beschikt over een apparaat voor elektrisch ontharen en/of behandeling van huidoneffenheden (blend en/of diathermie). Ook beschikt een derde over een microdermabrasie-apparaat. Ultrasone geluidsapparatuur staat in ongeveer één op de vier salons, IPL in één op de vijf. Andere apparaten en hulpmiddelen komen minder vaak voor.
- Er wordt in de salons met heel uiteenlopende merken verzorgingsproducten gewerkt. Daarnaast hebben bijna alle salons voor gebruik bij en na behandelingen ontsmettingsmiddelen staan, heeft de helft pleisters en koelende gel op voorraad en één op de vijf pijnstillers.

- In het merendeel van de salons is de Code voor de schoonheidsspecialist bekend en zegt men ernaar te handelen. Richtsnoeren en hygiënerichtlijn zijn niet altijd op de salons van toepassing, maar worden met regelmaat wel toegepast.
- Er worden in wisselende mate veel uiteenlopende maatregelen toegepast om hygiëne en veiligheid te waarborgen en vakkennis op peil te houden. Bij- en nascholing is daarvan de meest voorkomende (bijna negentig procent van de salons), en daarnaast het lezen van vakbladen, het raadplegen van vakgenoten en dossiervorming bij de behandelingen. Het blijkt dat ANBOS-leden iets vaker kwaliteitszorgmaatregelen treffen dan niet-leden.

- *Opleidingen, behandeling, apparaten, richtsnoeren*

Vervolgens is nagegaan in welke mate behandelingen worden aangeboden door salons met de bijpassende diploma's en in overeenstemming met de richtsnoeren en voorschriften. Dit is nagegaan voor alle afzonderlijke specialisaties, overige deskundigheden en ook voor de salons zonder gediplomeerde specialisaties.

Het algemene beeld is dat de sector schoonheidsverzorging grotendeels bestaat uit serieus opgeleide en geregeld bijgeschoolde mensen die zich vakkundig met de schoonheidsverzorging bezighouden. Zo ongeveer alle salons bieden een basis schoonheidsbehandeling, en passen daarbij de Code van de schoonheidsspecialist toe. Bedrijven die meer gespecialiseerde behandelingen aanbieden en die daarbij meer geavanceerde apparatuur gebruiken, beschikken voor een groot deel over gespecialiseerde (vervolg) opleidingen. Ook zegt het merendeel van de salons bij die behandelingen de richtsnoeren na te volgen die ANBOS heeft ontwikkeld voor veiligheid, hygiëne en arbeidsomstandigheden. Het geheel is bij het merendeel van de bedrijven omgeven met diverse maatregelen om kwaliteit en veiligheid te waarborgen.

Wel is zichtbaar dat niet-ANBOS-leden de zaken iets minder vaak goed op orde hebben dan ANBOS-leden. Dat geldt nog iets sterker voor de salons zonder gediplomeerde specialisatie. Maar ook hier heeft men door de bank genomen een adequate (basis) opleiding, is men gekwalificeerd voor de dingen die men doet en zegt het merendeel de Code, de richtsnoeren en kwaliteitszorgmaatregelen ter harte te nemen.

- *Opmerkingen van schoonheidsspecialisten*

Aan het eind van de vragenlijst is een aantal open vragen gesteld over zaken die de schoonheidsspecialisten de inspecties zouden willen meegeven. Het blijkt dat men graag zou zien dat wordt toegezien op de adequate opleiding van degenen die het vak uitoefenen, op de naleving van Code en richtsnoeren, en op de borging van hygiëne en kwaliteit. Onverantwoorde handelingen ziet men graag uitgebannen. De algehele verzuiming lijkt te zijn dat diploma's en registraties (weer) verplicht moeten worden. "Dit beroep had nooit vrijgegeven mogen worden."

- *Ter afsluiting*

Het geheel overziende, komen uit de analyses geen specifieke deelgroepen of -sectoren naar voren die scherp afwijken van het bovenbeschreven algemene beeld. Wel roept het onderzoek een aantal vragen op die nadere beschouwing behoeven. Hoe zit het bijvoorbeeld met de salons waar behandelingen met botox worden aangeboden zonder dat medische deskundigheid aanwezig is? Ook is een vraag of wel alle bedrijven klaar zijn voor de inwerkingtreding van de Wkkgz in 2017, wanneer het hebben van een klachtenreglement, een klachtenfunctionaris en een geschillencommissie verplicht is. En hoewel het overall beeld positief is, is de indruk dat er wel ook enkele salons zijn waar behandelingen met minder deskundigheid en zorg worden aangeboden dan elders in de sector. Het lijkt er al met al op dat veel, maar niet alle schoonheidssalons hun zaken goed op orde hebben.

Den Haag, 4 oktober 2016
Dr. Kees Le Blansch
Ir. Theo-Jan Heesen

Voorwoord

Het onderzoek waar dit rapport verslag van doet, stelde ons voor een uitdaging. Onze opdrachtgevers gaven een scherpe deadline mee voor oplevering van de resultaten. Tegelijk moest er het een en ander worden verhapstukt voor we de schoonheidsverzorgingsector met zijn hele hebben en houden in een vragenlijst konden vervatten. Bij aanvang van het onderzoek stond de vakantietijd al voor de deur. En er was onrust in de sector over het voornemen van de minister om behandelingen met IPL en laser aan banden te leggen.

Het was dan ook van meet af aan duidelijk dat we voor het welslagen van dit onderzoek waren aangewezen op de medewerking en flexibiliteit van veel mensen. En die hebben we gekregen. Daarom willen we op deze plaats iedereen van harte bedanken.

Allereerst bedanken we de schoonheidsspecialisten die zich over de telefoon bereid verklaarden om de vragenlijst te beantwoorden, en die de daad nadien ook bij het woord hebben gevoegd. Wij hopen dat de resultaten van ons onderzoek tot voordeel kunnen strekken van hen van de sector als geheel.

Dank gaat ook uit naar de mensen in en om de sector die ons hebben geholpen de aanpak, de vragenlijst en de interpretatie van de uitkomsten op orde te krijgen. Bij wijze van verantwoording zijn hun namen vermeld in bijlage A1 bij dit rapport; onze grote erkentelijkheid aan hen vermelden we hier.

We zijn bij dit onderzoek kritisch-constructief terzijde gestaan door een begeleidingscommissie bestaande uit medewerkers van de IGZ en NVWA. Ook hen danken wij zeer.

Tot slot verdienen de medewerkers van het callcenter van ContactCare hier vermelding. Hun rol bij het onderzoek was geen gemakkelijke en we hebben het hen ook niet gemakkelijk gemaakt. Dat het uiteindelijk tot een goed einde is gebracht, verdient waardering en respect. Bij deze.

Alle hulp die we bij onze inventarisatie en het schrijven van dit rapport hebben gekregen, laat niettemin onverlet dat eventuele fouten of onvolkomenheden in deze rapportage geheel onze eigen verantwoordelijkheid zijn.

Den Haag, 4 oktober 2016

Dr. Kees Le Blansch
Ir. Theo-Jan Heesen

1. Over het onderzoek

1.1 Achtergrond

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) ingegaan.¹ Vanaf dat moment vallen ook schoonheidssalons² (als ‘andere zorgverleners’) onder het toezicht van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Een deel van de producten waarmee in deze sector wordt gewerkt, waaronder cosmetica, vallen onder het toezicht van de Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit (NVWA). In het Toezichtsplan Cosmetische Sector (IGZ, 2014) is aangekondigd dat een inventarisatie bij schoonheidssalons zal worden uitgevoerd, aan de hand waarvan het toezicht op dit deel van de cosmetische sector nadere invulling zal krijgen.

De sector schoonheidsverzorging is omvangrijk. Uit onderzoek (Panteia, 2014) komt naar voren dat de branche in 2014 circa 10.750 ondernemingen omvat, onder te verdelen in circa 4.900 basisbedrijven, ongeveer 3.400 gespecialiseerde bedrijven en zo’n 2.450 gecombineerde bedrijven. Naast de basisbehandeling leveren zij in wisselende verhoudingen diverse vormen van verzorging (onder meer huidverzorging, gezichtsbehandeling, ontharen) en verkopen zij cosmetische producten. Veel schoonheidsspecialisten oefenen hun vak uit vanuit thuis, maar een deel ook in een bedrijfspand, in een ander bedrijf of ambulantly.

De Kamer van Koophandel (KvK) heeft op dit moment (medio 2016) 12.900 inschrijvingen van economisch actieve ondernemingen (hoofdvestigingen) onder nummer 96022. Dit is de categorie schoonheidsverzorging, pedi- en manicures. Deze categorie is niet verder uit te splitsen, en omvat ook massagesalons. De sector is dus niet alleen groot, maar laat zich ook lastig vangen in een heldere afbakening. Tegelijk kunnen er in delen van de sector wel degelijk activiteiten plaatsvinden die mogelijk risico’s met zich meebrengen en waar toezicht op zijn plaats is.

IGZ en NVWA hebben opdracht gegeven tot het uitvoeren van een inventarisatie die het benodigde inzicht in de schoonheidsbranche biedt. Om welke bedrijven en welke beroepsuitoefenaars gaat het en wat doen zij zoal aan verzorgende activiteiten? In voorjaar en zomer van 2016 heeft Bureau KLB het betreffende onderzoek uitgevoerd. In het onderhavige rapport doen wij verslag van de uitkomsten hiervan.

1.2 Doelstelling van het onderzoek

De doelstelling van het onderzoek is om een representatief overzicht te verschaffen van:

- ✓ de behandelingen die in de schoonheidssector worden aangeboden;
- ✓ de apparaten en middelen die daarbij worden gebruikt;
- ✓ wie deze behandelingen aanbieden (typen salons, gevolgde opleidingen);
- ✓ en welke maatregelen worden getroffen om hygiëne en kwaliteit te borgen.

¹ Een deel van de verplichtingen van de Wkkgz (aansluiting bij erkende geschilleninstantie, schriftelijke overeenkomsten met zorgverleners) wordt per 1 januari 2017 van kracht.

² In dit rapport gebruiken we de termen schoonheidssalons en schoonheidsbranche door elkaar en met de bedoeling steeds hetzelfde aan te duiden.

Bij dit alles wordt nagegaan of een hanteerbare clustering te geven is van segmenten bedrijven waar de inspecties hun risicogestuurde toezicht mede op kunnen baseren.

Het is niet de doelstelling van het onderzoek om risico's in kaart te brengen. Dat is niet waar het de inspecties bij dit onderzoek om te doen is. De gehanteerde onderzoeksmethode is daarvoor ook niet geschikt. Wel moet het onderzoek *onder meer* zicht bieden op potentieel risicovolle situaties. Daarvan is bijvoorbeeld sprake wanneer in schoonheidssalons handelingen plaatsvinden die op grond van de wet BIG zijn voorbehouden aan geregistreerde beroepsgroepen. Denk aan het in voorraad hebben, verkopen of voorschrijven van medicijnen. Of aan handelingen die gepaard gaan met het doorboren van de huid.

Ook heeft de minister van VWS het voornemen om behandelingen met laser en IPL tot voorbehouden handelingen te verklaren. Ten tijde van het onderzoek leidde dit voornemen tot onrust in de sector. Het onderhavige onderzoek staat hier los van.

Evenzeer is van belang om in beeld te hebben welke maatregelen getroffen zijn om zeker te stellen dat handelingen deskundig en oordeelkundig plaatsvinden, en waar nodig door of onder toezicht van adequaat geregistreerde personen. En daarnaast: welke opleidingen gevolgd zijn door de uitvoerenden, en welke algemene maatregelen zijn getroffen (waaronder in ieder geval de nieuwe verplichte maatregelen uit de Wkkgz) om de veiligheid van de klant/patiënt te waarborgen.

1.3 Verantwoording uitvoering onderzoek

1.3.1 De gehanteerde aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in een aantal stappen. Allereerst is – door bureaustudie en door interviews met sectorexperts en schoonheidsspecialisten – inzicht verkregen in de typen ondernemingen, uitvoerenden, opleidingen en kwalificaties, aangeboden behandelingen, toegepaste apparaten en middelen en kwaliteitszorgmaatregelen in de sector. De resulterende bevindingen zijn opgetekend in een mindmap aan de hand waarvan tevens de analyse heeft plaatsgevonden.

De geraadpleegde bronnen (documenten, geïnterviewde experts) zijn weergegeven in bijlage A bij deze rapportage. De mindmap is opgenomen in bijlage B.

Vervolgens is aan de hand hiervan een vragenlijst ontwikkeld³ en is bepaald aan de hand van welke criteria de juiste steekproef benaderd moest worden. Voor de steekproef zijn bij de KvK de gegevens gekocht van economisch actieve ondernemingen (hoofdvestigingen) onder nummer 96022. Vervolgens is bepaald dat hieruit de ondernemingen dienen te worden geselecteerd met als hoofdactiviteit ('core business', het grootste deel van de omzet afkomstig uit) de schoonheidsverzorging. Daarmee is dit onderzoek gericht op de kern van de sector van de schoonheidsverzorging, en niet op de rafelranden van andere sectoren waar schoonheidsverzorging als nevenproduct wordt aangeboden (bijv. bij kappers, massagesalons etc.).

³ Bij de ontwikkeling hiervan is gebleken dat het een onwerkbaar lange en complexe vragenlijst zou opleveren als (bij bedrijven met meer dan één medewerker) voor alle individuele medewerkers afzonderlijk gevraagd zou worden naar de opleidingen die men gevolgd heeft, de behandelingen die men aanbiedt en de apparaten waarmee men werkt. Daarom is ervoor gekozen om hier op het niveau van de salon als geheel naar te vragen.

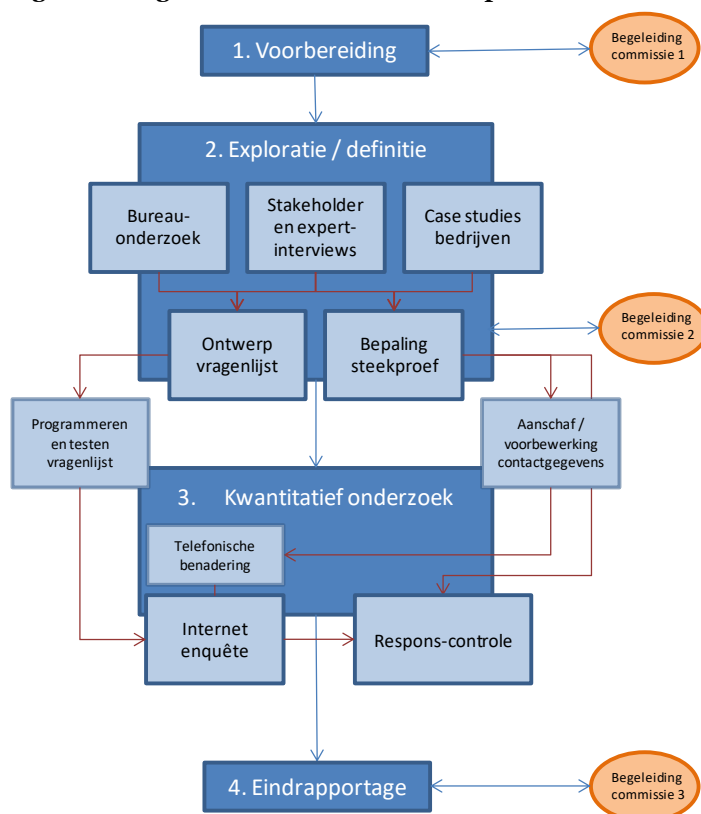
Op basis van dit alles is in de volgende stap van het onderzoek een representatief kwantitatief onderzoek in de sector uitgevoerd. Dit gebeurde in twee onderdelen: eerst belde een callcenter de bedrijven om de correcte steekproef uit te filteren en de contactgegevens te verrijken. De bedrijven binnen de steekproef die tot medewerking bereid waren, kregen vervolgens een link naar de internetenquête toegestuurd.

Bij de telefonische benadering van de schoonheidssalons zorgde de moeizame directe bereikbaarheid van de bedrijven (veelal drukbezette eenvrouwszaken) voor vertraging, waardoor een deel van de enquêtering in de vakantieperiode heeft moeten plaatsvinden. Niettemin is het gelukt een responsgroep van afdoende omvang en diversiteit te realiseren. Daarover meer in de volgende subparagraaf.

Gedurende het onderzoek heeft op gezette tijden overleg plaatsgevonden met de begeleidingscommissie, bestaande uit vertegenwoordigers van IGZ en NVWA. Daarnaast heeft open informatie-uitwisseling plaatsgehad met ANBOS, brancheorganisatie voor de schoonheidssector.

Figuur 1 geeft de gehanteerde onderzoeksaanpak schematisch weer.

Figuur 1. De gehanteerde onderzoeksaanpak



1.3.2 De respons

Zoals beschreven is de respons in twee stappen gerealiseerd. Eerst is nagegaan of de bedrijven uit het KvK-bestand daadwerkelijk schoonheidsverzorging als core business hebben (en zo ja, of zij bereid zijn om mee te werken). Vervolgens is de bereidwillige schoonheidssalons een link naar de internetenquête gestuurd met het verzoek deze in te vullen.

Na afloop van de dataverzameling zijn de ontvangen reacties handmatig geschoond op validiteit en bruikbaarheid.

Tabel 1 geeft zowel in absolute getallen als in percentages weer wat de resultaten van het belwerk zijn qua bereikte schoonheidssalons en ingevulde vragenlijsten.

Tabel 1. Responscijfers belwerk en internetenquête

	Absoluut aantal	Percentages	
Belpogingen	18.550		
Bedrijven bereikt	4266	100%	
Behoort niet tot doelgroep	1551	36%	
Schoonheidssalons bereikt	2715	64%	100%
Wil niet meewerken	1553		57%
Wil meewerken	1165	43%	100%
Afgeronde vragenlijsten	421	16%	36%
Totaal bruikbare respons	417	15%	36%

De tabel laat allereerst zien dat bij de belpogingen naar bedrijven die bij de KvK geregistreerd staan onder nummer 96022, ruim een derde van de responderende bedrijven niet tot de doelgroep schoonheidssalons behoort. Het grootste deel hiervan bestaat uit pedicurebedrijven. Verder gaat het om nagelstudio's, manicures, kappers, fysiotherapeuten en verder (in kleine aantallen) een grote verscheidenheid aan andersoortige bedrijven.

Verder laat de tabel de feitelijke respons van schoonheidssalons zien (gearceerd). Ruim de helft zegt niet te willen meewerken. Van degenen die een link naar de vragenlijst hebben ontvangen, verleent ruim een derde daadwerkelijk medewerking. Al met al bedraagt het overall responspercentage 15%. Dit is een niet ongebruikelijk responspercentage, zeker bij dit type tweetraps-raadplegingen. Het absolute aantal ingevulde vragenlijsten is ruim voldoende om een representatief beeld te kunnen schetsen (er moesten ten minste 375 bedrijven responderen).

Wel is nog van belang om vast te stellen of de responderende bedrijven een afspiegeling vormen van de gehele sector. Tabel 2 plaatst een aantal kenmerken van de steekproef naast andere beschikbare gegevens over de sector.

Tabel 2. De steekproef als afspiegeling van de sector (n = 417)⁴

	Deze enquête	Vergelijkbare gegevens
Bedrijfsomvang (personen)		<i>Structuuronderzoek (Panteia, 2014)</i>
– 1 persoon	76%	85%
– 2 personen	9%	8%
– Meer dan 2 personen	14%	7%
Lidmaatschap brancheorganisaties		<i>Organisatiegraad (opgave ANBOS)</i>
– ANBOS	65%	+/- 65%
– (En) Overig	30%	
– Geen	29%	

We zien dat de verdeling over bedrijven van verschillende omvang in de onderhavige steekproef globaal overeenkomt met die van het structuuronderzoek uit 2014. In onze steekproef bestaat 23% van de bedrijven uit 2 of meer personen, in het structuuronderzoek was dat 15%. Aangezien dat laatste onderzoek zich van eenzelfde soort methodiek bediende als het onze, is niet goed te zeggen welke van deze twee cijfers (meer) correct is. Eventueel zou bij ons onderzoek een zeker 'bereikbaarheidseffect' kunnen meespelen, waarbij juist de meerpersoonsbedrijven (ook in de vakantieperiode) beter telefonisch bereikbaar zijn.

We zien dat het percentage ANBOS-leden dat aan het onderzoek heeft meegewerkt, overeenkomt met de organisatiegraad volgens ANBOS.

Als gezegd was er ten tijde van dit onderzoek onrust in de sector over het voornemen van de minister van VWS om behandelingen met IPL en laser tot voorbehouden handelingen te verklaren. Er was de vrees dat dit mogelijk negatief effect zou hebben op de bereidheid van bedrijven om aan dit onderzoek mee te werken, misschien nog in het bijzonder van bedrijven die IPL en/of laserapparaten hebben staan. Hier is echter weinig van gebleken. De betreffende kwestie werd zelden genoemd als reden voor non-respons. En het percentage bedrijven dat in dit onderzoek aangeeft een IPL of laserapparaat te hebben staan (resp. 19% en 8%), laat zich goed rijmen met het percentage bedrijven dat in het structuuronderzoek aangeeft de behandeling 'elektrisch ontharen' aan te bieden met resp. IPL- en lasermethode (10% en 1%), en wijst zeker niet op verminderde medewerking vanuit deze bedrijven.

Al met al concluderen we dat de steekproef een goede afspiegeling van de sector vormt, zij het met mogelijkterwijs een lichte oververtegenwoordiging van meerpersoonsbedrijven.

1.4 De rapportage

In het volgende hoofdstuk (2) geven we een algemeen beschrijvend antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek. We laten zien wat voor soort bedrijven actief zijn en welke deskundigheden in deze bedrijven aanwezig zijn, welke behandelingen de bedrijven aanbieden, welke apparaten en middelen ze gebruiken en welke maatregelen ze treffen om hygiëne en kwaliteit te borgen.

⁴ In deze en enkele volgende tabellen leidt de optelsom van kolommen of rijen van elkaar uitsluitende en gezamenlijk uitputtende gegevens niet precies tot 100% (maar tot 99% of 101%). Dit is het gevolg van afronding op hele getallen.

In hoofdstuk 3 betrekken we deze gegevens op elkaar. In welke mate worden behandelingen aangeboden en apparaten gebruikt door personen die daarvoor specifiek zijn opgeleid, en in hoeverre worden daarbij de juiste protocollen gevolgd en maatregelen getroffen?

Hoofdstuk 4 geeft de antwoorden van de respondenten weer op een aantal afsluitende, algemene vragen .

In hoofdstuk 5 kijken we kort terug op onze bevindingen en geven we een aantal conclusies en overwegingen mee.

De bijlagen bevatten een overzicht van de geraadpleegde bronnen (bijlage A), de ontwikkelde mindmap (bijlage B) en een verklarende woordenlijst van enige niet (voor iedereen) alledaagse begrippen en vaktermen uit het schoonheidsverzorgingsvak.

2. De verzorging in schoonheidssalons

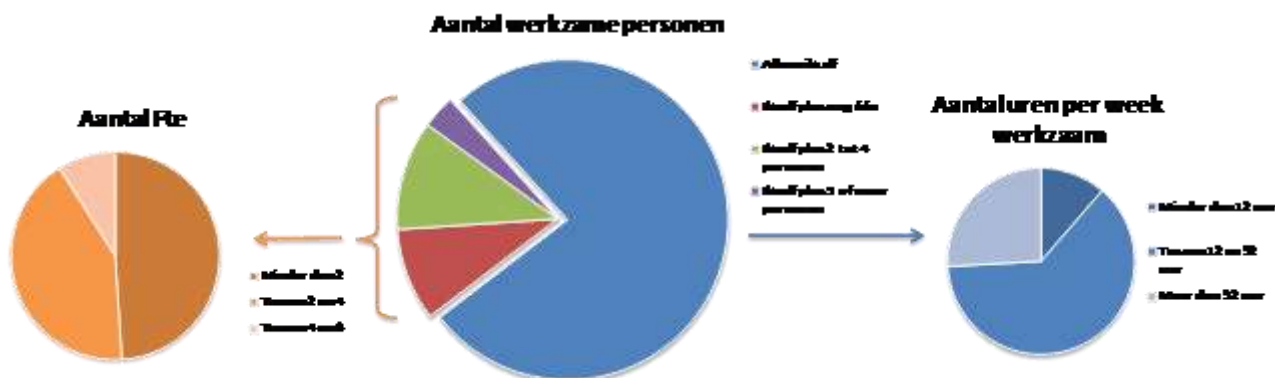
2.1 Inleiding

De volgende paragrafen geven een algemeen beschrijvend antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek: welke soort bedrijven in de schoonheidssector actief zijn (paragraaf 2.2), welke deskundigheden in deze bedrijven aanwezig zijn (2.3), welke behandelingen zij aanbieden (2.4), welke apparaten (2.5) en producten (2.6) ze gebruiken, welke codes ze kennen en navolgen (2.7) en welke maatregelen ze treffen om hygiëne en kwaliteit te borgen (2.8).

2.2 De schoonheidssalons

Hoe groot zijn de schoonheidssalons in Nederland, uit hoeveel personeelsleden bestaan ze? Figuur 2 geeft dit weer. Zichtbaar is dat de schoonheidssector hoofdzakelijk uit (heel) kleine bedrijven bestaat. In ruim driekwart van de schoonheidssalons is één persoon werkzaam (de eigenaar zelf). Van hen werkt ongeveer tweederde tussen de 12 en 32 uur per week. Minder dan een kwart van de bedrijven heeft personeel, en ongeveer de helft daarvan heeft een totale personele bezetting van minder dan twee voltijds arbeidsplaatsen.

Figuur 2. Personele omvang schoonheidssalons



Hoeveel schoonheidssalons zijn aangesloten bij een (of meer) brancheorganisaties? Dit is te zien in Tabel 3.

Tabel 3. Lidmaatschappen brancheorganisatie(s) (n = 417)

	Aantal	%
ANBOS	269	65%
ProVoet	78	19%
NL SAS	9	2%
Cidesco	6	1%
Nederlandse Vereniging voor Huidtherapie	2	0%
Anders	19	5%
Geen	120	29%

2.3 Opleidingen en specialisaties

Welke deskundigheden en vakbekwaamheden zijn in de salons⁵ aanwezig? In de enquête is daar op drie manieren naar gevraagd. Er is gevraagd naar (1) welke opleidingen schoonheidsverzorging de personen die in de salon werken, hebben gevolgd, (2) welke andere opleidingen zij hebben gevolgd, en (3) welke diploma's voor specialisaties zij hebben. De volgende subparagrafen geven weer welk beeld hieruit naar voren komt.

2.3.1 Opleidingen schoonheidsverzorging

Tabel 4 laat zien welke opleidingen schoonheidsverzorging de personen die in de salon werken, hebben gevolgd. Aangezien iemand meer dan één opleiding kan hebben en er ook meerdere mensen met verschillende opleidingen in de salon werkzaam kunnen zijn, konden respondenten meer dan één antwoord geven.

Tabel 4. Opleidingen schoonheidsverzorging die de mensen die in de schoonheidssalon werken, hebben gevolgd (n = 417)

	Aantal	%
Geen	1	0%
STIVAS A	263	63%
STIVAS B / voortgezette opleiding	167	40%
MBO niveau 3	79	19%
MBO niveau 4	111	27%
Specialisaties / praktijkvakken	243	58%
Trainingen door leveranciers	305	73%
Overige in-company opleidingen	40	10%
Anders	86	21%

We zien dat er zo goed als geen schoonheidssalons zijn waar niet iemand met een opleiding in de schoonheidsverzorging werkt. Sterker nog: gemiddeld hebben de mensen die in een schoonheidssalon werken bij elkaar 3,1 verschillende (typen) opleidingen in de schoonheidsverzorging gevolgd.

Nu is de ene opleiding de andere niet. Met name de MBO en STIVAS opleidingen gelden als degelijke vakopleidingen.⁶ Het blijkt dat in 388 (ofwel in 93%) van de 417 salons mensen dergelijke opleidingen hebben gevolgd. Van de resterende 29 respondenten geven er 20 (ofwel 5% van de 417) aan een andere, min of meer gelijkwaardige formele opleiding te hebben gevolgd (bijv. MDGO-UV, Cidesco school, particuliere opleidingen). Het aantal

⁵ Zoals in voetnoot 3 aangegeven, bleek het niet doenbaar om in de vragenlijst op individueel niveau naar opleidingen en werkzaamheden te vragen. Daarom is ervoor gekozen om hier op het niveau van de salon als geheel naar te vragen.

⁶ De MBO niveau 3 opleiding leidt in twee jaar op tot schoonheidsspecialist. Men is dan opgeleid voor het ontvangen, behandelen en adviseren van klanten, het adviseren over verschillende behandelingen en het verkopen van (cosmetische) producten. Men kan gezichts- en lichaamsbehandelingen uitvoeren op alle huidtypen, inclusief mannenhuid, getinte en andere typen huid. De MBO niveau 4 opleiding leidt in drie jaar op tot Allround Schoonheidsspecialist. Naast alle taken van niveau 3, is men ook opgeleid om specialistische behandelingen uit te voeren, zoals acne, Shiatsu, huidverbeterende massage. De STIVAS A opleiding bestaat niet meer; het niveau is ongeveer vergelijkbaar met MBO niveau 3; datzelfde geldt voor STIVAS B en de voortgezette opleiding en MBO niveau 4.

salons waar zonder dergelijke vakopleiding wordt gewerkt, vormt een kleine minderheid (zo'n 2%).

2.3.2 Opleidingen overig

Vervolgens is gevraagd welke andere opleidingen de mensen hebben die binnen de schoonheidssalon werkzaam zijn. Bij die vraag is aangegeven dat het hier ook kan gaan om mensen 'die binnen de schoonheidssalon hun diensten aanbieden.' Dit is als volgt toegelicht: 'Het gaat hier om opleidingen die niet specifiek op schoonheidsverzorging zijn gericht. Het kan hier bijvoorbeeld ook gaan om artsen of beroepsbeoefenaren die aan de schoonheidssalon verbonden zijn en die binnen de salon hun diensten aanbieden.'

Tabel 5 laat zien welke overige opleidingen de personen die in de salon werken resp. hun diensten aanbieden, hebben gevolgd. Ook hier konden respondenten weer meer dan één antwoord geven.

Tabel 5. Overige opleidingen die de mensen die in de schoonheidssalon werken, hebben gevolgd (n = 417)

	Aantal	%
Geen opleidingen buiten de schoonheidsverzorging	139	33%
Diploma visagie	141	34%
MBO Vakdiploma (medisch) pedicure	122	29%
HBO Opleiding huidtherapie	16	4%
MBO/HBO Opleiding voedingsleer	8	2%
WO opleiding geneeskunde (arts)	18	4%
WO opleiding tandheelkunde (tandarts)	0	0%
Overige	80	19%

In een derde van de schoonheidssalons werken geen mensen met andersoortige opleidingen (dan schoonheidsverzorging). Een diploma visagie is in een derde van de salons aanwezig, en ook een diploma (medisch) pedicure is in pakweg een derde van de salons te vinden. De overlap tussen die laatste twee is beperkt, in een kleine tien procent van de salons zijn beide diploma's aanwezig.

Aan vier procent van de salons zijn ook artsen verbonden. Dit blijken niet alleen grotere salons te zijn, in bijna twee van de drie gevallen gaat het om één- of tweepersoonsbedrijven.

Een derde van de respondenten die 'overige' hebben geantwoord, heeft een min of meer ongerelateerde opleiding gevolgd (zoals doktersassistente, drogiste, detailhandel). Nog eens een derde heeft aanverwante opleidingen gevolgd in de sfeer van wellness, voeding of uiterlijke verzorging. En ongeveer een derde noemt hier specialismen in de schoonheidsverzorging (waarmee men vooruit loopt op de volgende vraag van de enquête).

2.3.3 Diploma's specialisaties

Tot slot is gevraagd naar de diploma's voor specialisaties of voortgezette opleidingen (VO) van de mensen die in de schoonheidssalon werkzaam zijn. Het gaat hier om een aantal

specifieke specialistische vervolgoopleidingen. Schoonheidsspecialisten kunnen zich hiermee ook bij ANBOS registreren, waardoor het onder meer mogelijk wordt dat bepaalde behandelingen door de zorgverzekeraars worden vergoed.

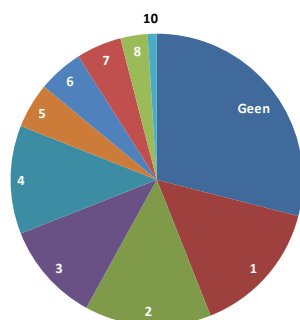
Tabel 6 toont welke diploma's voor specialisaties de personen hebben die in de salon werken. Ook hier is weer meer dan één antwoord mogelijk. (Voor vaktermen: zie bijlage 3).

Tabel 6. Diploma's voor specialisaties van de mensen die in de schoonheidssalon werken (n = 417)

	Aantal	%
Elektrisch ontharen	163	39%
Acne	158	38%
Ontharingstechnieken	114	27%
Bindweefselmassage	110	26%
Camouflage	85	20%
Huidverbeterende massage	82	20%
Shiatsu massage	82	20%
Manuele lymfedrainage	74	18%
Permanente Make-up	71	17%
Pincementmassage	56	13%
Voetreflexzonemassage	55	13%
Geen	121	29%

Al met al zien we dat er in 71% van de salons één of meer specialisaties aanwezig zijn. Gemiddeld hebben deze salons 3,5 specialisaties. De verdeling van salons met weinig en salons met veel specialisaties is redelijk gelijk (zie Figuur 3).

Figuur 3. Verdeling van salons naar aantallen specialisaties



Uiteraard hebben salons waar meer mensen werken gemiddeld meer – gediplomeerde – specialisaties in huis dan kleinere. En omgekeerd blijken het vooral eenpersoonsbedrijven te zijn waar géén specialisaties zijn. We geven wat getallen:

- Van de 121 salons zonder specialisatie zijn er 115 eenpersoonsbedrijf (95%).
- Van de 318 eenpersoonsbedrijven hebben er 115 geen specialisatie (36%); van de 99 meerpersoonsbedrijven hebben er 6 geen specialisatie (6%).

- Eenpersoonsbedrijven met één of meer specialisaties hebben gemiddeld 3,0 specialisaties; meerpersoonsbedrijven met één of meer specialisaties hebben er gemiddeld 4,8.

2.4 Aangeboden behandelingen

2.4.1 De behandelingen

Welke typen verzorging en behandeling bieden de salons aan? De vragenlijst bood een lange vinklijst aan van gangbare behandelingen, plus nog de mogelijkheid om zelf behandelingen aan te vullen. Tabel 7 geeft aan welk deel van de salons welke behandelingen aanbieden, geordend van veel naar minder voorkomend aanbod. (Voor vaktermen: zie bijlage 3).

Tabel 7. Aangeboden typen verzorging en behandelingen (n = 417)

	Aantal	%
Verzorgende lichaams- en gezichtsbehandelingen (reinigen, ontharen, maskers, massage, wenkbrauwen, behandeling comedonen/milia) (= basisbehandeling)	396	94%
Acnebehandeling	224	54%
Manicure	217	52%
Peelen met milde en/of sterke producten	191	46%
Behandeling huidoneffenheden (hyperpigmentatie, fibromen, couperose, xanthalasmata)	172	41%
Huidverbeterende massage	169	41%
Pedicure – voetverzorging	157	38%
Elektrisch ontharen (diathermie- en blendmethode)	140	34%
Microdermabrasie	129	31%
Verstevigen gezicht	110	26%
Ultrasoon geluid (huidverbetering / rimpelbehandeling)	88	21%
Aromatherapie	76	18%
Permanente Make-up	71	17%
Lichtbehandeling (anders dan IPL/laser)	70	17%
Mesotherapie (microneedling)	69	17%
Manuele lymfedrainage	63	15%
Behandeling cellulite en/of striae	61	15%
Pedicure – medisch / voetbehandeling	61	15%
Voedingadvies	60	14%
Camouflagebehandeling	53	13%
Shiatsu-behandeling	52	12%
Afslanken en verstevigen lichaam	51	12%
Pincementmassage	41	10%
Behandeling met fillers	33	8%
Botox-behandeling	33	8%
Thalassotherapie	18	4%
Koudebehandeling (cryotherapie)	13	3%
Draadjestechiek (PDO, threads)	12	3%
Tanden bleken	10	2%
Overig	51	12%

Bij de categorie 'overig' zijn uiteenlopende behandelingen genoemd. Een deel daarvan sluit aan op keuzemogelijkheden die al in de lijst staan (microneedling, 'mesotherapie zonder naalden', IPL ontharen). Een ander deel betreft behandelingen die in wezen niet onder schoonheidsverzorging vallen (Raiki, kleurenanalyse, visagie, spray tanning).

2.4.2 De acnebehandelingen

Over een aantal van de aangeboden behandelingen zijn vervolgvragen gesteld. Om te beginnen kregen respondenten die aangaven dat ze acnebehandeling aanbieden, de vraag voorgelegd welke soort acnebehandeling(en) ze aanbieden. Het gaat hier om een eigen inschatting van de respondenten ('lichte', 'gematigde' en 'zware acnebehandelingen' zijn geen vastomlijnde begrippen) op basis van een meerkeuzevraag. Tabel 8 toont de antwoorden.

Tabel 8. Aangeboden soort(en) acnebehandeling (n = 224)

	Aantal	%
Lichte acnebehandeling	167	75%
Gematigde acnebehandeling	173	77%
Zware acnebehandeling	62	28%
Weet niet / kan niet zeggen	3	1%

2.4.3 De lichtbehandelingen

Aan degenen die lichtbehandeling aanbieden, is gevraagd in welke golflengtes zij deze aanbieden. Tabel 9 geeft dit weer.

Tabel 9. Golflengtes waarin lichtbehandeling wordt aangeboden (n = 70)

	Aantal	%
Ultraviolet	10	14%
Zichtbaar licht	52	74%
Nabij infrarood	21	30%
Midden en ver infrarood	16	23%
Weet niet / kan niet zeggen	5	7%

2.4.4 De peeling producten

En tot slot is degenen die aangaven te peelen met milde en/of sterke producten, gevraagd met welke soort peeling producten wordt gewerkt. Aan de ene kant is gevraagd naar de sterkte van de producten. Tabel 10 geeft de antwoorden hierop weer. Ook hier is weer sprake van een eigen inschatting ('milde' en 'sterke peelingproducten' zijn geen vastomlijnde begrippen) op basis van een meerkeuzevraag.

Tabel 10. Soort peeling producten waarmee wordt gewerkt (n = 191)

	Aantal	%
Milde producten	168	88%
Sterke producten	76	40%
Weet niet / is niet te zeggen	1	0%

	Aantal	%
RF- (radiofrequentie) apparatuur	26	6%
Elektrisch massageapparaat	23	6%
Spiercontractieapparaat	22	5%
HIFU (High-Intensity Focused Ultrasound)	17	4%
Koudeplaat (voor koudebehandeling / cryotherapie)	11	3%
Overige	79	19%
Geen	30	7%

Bij 'overige' apparaten en hulpmiddelen worden vooral genoemd:

- Borstelapparaat (18 keer)
- Pedicuremotor (11 keer)
- Ultrasoon apparaat voor ontsmetting instrumenten (10 keer)
- Harsapparaat (7 keer)

2.5.2 Laserapparaten

Aan degenen die aangaven een laserapparaat te hebben staan, is gevraagd waarvoor zij deze gebruiken. Tabel 12 geeft de antwoorden weer.

Tabel 12. Doeleinden waarvoor het laserapparaat wordt gebruikt (n = 34)

	Aantal	%
Ontharen	18	53%
Huidverbetering (bijv. acne)	16	47%
Pigmentproblemen	13	38%
Bloedvatafwijkingen (bijv. couperose)	10	29%
Tatoeage verwijderen	7	21%
Afslanken / verstevigen	3	9%
Anders	5	15%

Van degenen die 'anders' hebben aangevinkt, noemen twee het gebruik van de laser voor de behandeling van kalknagels, en drie voor huidverbetering (wat ook als optie was gegeven).

Gevraagd om wat voor soort laser het gaat (merk, model/type, categorie, nanometers), worden twee types vooral veel genoemd (naast een aantal andere die één of twee keer worden genoemd): L3 Pascaud (6 keer) en (Lightsheer) Diode laser (6 keer). Deze vraag is in totaal door 21 mensen beantwoord.

2.6 Producten

2.6.1 Hoofdmerk(en)

Vervolgens is een aantal vragen gesteld over de producten in de schoonheidssalon. Er kunnen in de salon diverse producten aanwezig zijn voor gebruik bij en na behandelingen. Dat kunnen cosmeticaproducten en andere verzorgende middelen zijn, maar ook producten voor nazorg en ontsmettende middelen en reinigingsmiddelen.

Allereerst is gevraagd naar het hoofdmerk of de hoofdmerken verzorgings- en/of cosmeticaproducten die men in de salon heeft. Figuur 5 geeft de genoemde merken in een

Tabel 14. Codes, protocollen en voorschriften; bekend, van toepassing, nagevolgd? (n = 417)

	Mij onbekend	Niet van toepassing	Pas ik toe	Pas ik niet of anders toe
Code van de schoonheidsspecialist	10%	3%	81%	6%
Richtsnoer Acne	11%	36%	42%	11%
Richtsnoer camouflage	10%	70%	12%	9%
Richtsnoer elektrisch ontharen	10%	55%	29%	7%
Richtsnoer ontharingstechnieken	11%	47%	34%	9%
Interne bedrijfsprotocollen	17%	34%	39%	10%
Hygiënerichtlijn voor permanente make-up	7%	68%	18%	8%
Vergunning voor permanente make-up	6%	69%	16%	8%

Om de tabel wat sneller inzichtelijk te maken, zijn de cellen van de antwoorden waar meer dan 15% van de respondenten op heeft geantwoord, licht gearceerd.

Voor de 'Code van de schoonheidsspecialist' geldt dat deze op alle schoonheidssalons van toepassing is. Strikt genomen is het antwoord 'niet van toepassing' dan ook fout. Te zien is dat dit antwoord verreweg het minst is gegeven, en dat het merendeel van de respondenten aangeeft deze Code toe te passen.

De diverse richtsnoeren zijn voor specifieke behandelingen, veelal ook verbonden aan specialisaties. Op salons die dergelijke behandelingen niet aanbieden, zijn deze richtsnoeren dan ook niet van toepassing. Datzelfde geldt voor de Hygiënerichtlijn en de Vergunning voor permanente make-up. We zien dan ook dat bij al deze richtsnoeren het merendeel van de antwoorden zijn verdeeld tussen 'niet van toepassing' en 'pas ik toe'.

Voorts zien we dat de percentages schoonheidssalons die zeggen bepaalde richtsnoeren toe te passen, qua orde grootte goed overeenkomen met de percentages schoonheidssalons die zeggen de betreffende behandeling aan te bieden (vergelijk Tabel 7 op pagina 20). Bijvoorbeeld: 12% van de salons zegt het Richtsnoer Camouflage toe te passen; 13% zegt de behandeling 'camouflage' aan te bieden. En 16 à 18% zegt de voorschriften voor permanente make-up na te volgen; 17% zegt de behandeling 'permanente make-up' aan te bieden. In het volgende hoofdstuk gaan we hier nader op in.

Het enige type 'regel' dat niet van buiten komt maar dat door bedrijven zelf kan worden opgesteld, is het interne bedrijfsprotocol. Het verbaast dan ook niet dat een groter deel van de respondenten aangeeft deze niet te kennen. Evenmin is vreemd dat ruim een derde zegt dat dit niet op de eigen salon van toepassing is (met soms als toelichting erbij dat men in zijn/haar eentje in de salon werkt). Misschien is wel het meest opvallend dat bijna twee op de vijf salons aangeeft interne bedrijfsprotocollen toe te passen.

Tot slot valt op dat steeds zo'n 10% van de respondenten antwoordt een code of richtsnoer niet te kennen. Nadere analyse laat zien dat dit steeds een wisselende groep respondenten is. Opmerkelijk genoeg is er dus niet sprake van één groep respondenten die slecht op de

hoogte is van het verschijnsel code, richtsnoeren, voorschriften. In plaats daarvan zijn sommigen niet bekend met het bestaan van bepaalde richtsnoeren, en zijn anderen weer niet bekend met andere codes, richtsnoeren of protocollen.

2.8 Kwaliteitszorg

2.8.1 Kwaliteitszorg algemeen

Naast het navolgen van Code en richtsnoeren, zijn er nog verschillende andere manieren waarop een salon de kwaliteit van de behandelingen en de veiligheid en gezondheid van de klanten kan waarborgen. In de vragenlijst is een aantal van deze manieren op een rij gezet. We duiden deze korthedshalve aan als ‘vormen van kwaliteitszorg’; hierbij zijn echter ook veiligheid en gezondheid inbegrepen. Aan de respondenten is gevraagd welke van deze manieren zij in hun schoonheidssalon toepassen. De antwoorden zijn in onderstaande tabel weergegeven, geordend van veel naar minder vaak voorkomend.

Tabel 15. Toegepaste vormen van kwaliteitszorg (n = 417)

	Aantal	%
Bij- en nascholing	371	89%
Vaktijdschriften lezen	341	82%
Vakgenoten/collega's raadplegen en/of met hen uitwisselen over inhoudelijke onderwerpen	280	67%
Standaard behandelverslagen in dossier klant	275	66%
Schriftelijke voorlichting aan klanten	167	40%
Foto's van voor en na behandeling in dossier klant	152	36%
(Aansluiting bij) Geschillencommissie	150	36%
Standaard schriftelijk intakeverslag, ondertekend door klant	134	32%
Informed consent	118	28%
Regelmatig klanttevredenheidsonderzoek	80	19%
Standaard nabellen van klant na behandeling	71	17%
Klachtenreglement	44	11%
(Aansluiting bij) Klachtenfunctionaris	18	4%
Anders	25	6%
Geen van deze	9	2%

Uit deze antwoorden komt naar voren dat veel schoonheidsspecialisten vaktijdschriften lezen. Vooral de volgende tijdschriften worden veel genoemd:

- Schoonheidsspecialist
- Estheticienne
- Kosmetiek
- Podopost
- Beautysalon
- De Huid

Van degenen die de optie ‘anders’ (ook) hebben gekozen, verwijst een deel naar internet en andere bronnen om de vakkennis op peil te houden. Een ander deel zegt niet standaard nazorg te plegen maar alleen ‘als het nodig is.’

2.8.2 Kwaliteitszorg ANBOS-leden

Ook omdat de ANBOS nadrukkelijk faciliteert bij een aantal van deze kwaliteitszorgmaatregelen (zoals bij vaktijdschriften, klachtenreglement, geschillencommissie), is nagegaan of ANBOS-leden qua kwaliteitszorg anders scoren dan de gemiddelde schoonheidssalon. Het blijkt dat ANBOS-leden vaker kwaliteitszorgmaatregelen nemen dan niet-ANBOS-leden. De grootste positieve uitschieters zijn te noteren bij de maatregelen 'aansluiting bij geschillencommissie', 'vaktijdschriften lezen', 'foto's van voor en na behandeling in dossier klant en 'informed consent'. ANBOS-leden scoren alleen lager bij het percentage dat de klant standaard nabelt, en bij het percentage dat géén van de genoemde kwaliteitszorgmaatregelen neemt. Tabel 16 geeft de beschreven verschillen voor een aantal van de kwaliteitszorgmaatregelen weer.

Tabel 16. Kwaliteitszorg: vergelijking ANBOS-leden en niet-ANBOS-leden op een aantal punten

	ANBOS-leden (n = 269)	Niet-ANBOS leden (n = 148)
Bij- en nascholing	93%	82%
Vaktijdschriften lezen	93%	61%
Vakgenoten/collega's raadplegen en/of met hen uitwisselen over inhoudelijke onderwerpen	71%	59%
Foto's van voor en na behandeling in dossier klant	45%	20%
(Aansluiting bij) Geschillencommissie	52%	6%
Informed consent	37%	13%
Standaard nabellen van klant na behandeling	17%	18%
Klachtenreglement	14%	5%
(Aansluiting bij) Klachtenfunctionaris	6%	1%
Geen van deze	0%	5%

Schoonheidssalons die lid zijn van ANBOS, zijn automatisch aangesloten bij de vanuit ANBOS aangeboden (en door de Wkkgz per 2017 verplicht gestelde) geschillencommissie en klachtenfunctionaris. Dit verklaart de hogere score van ANBOS-leden op deze punten. Tegelijk valt op dat een groot deel van de ANBOS leden er (nog) niet van op de hoogte is dat zij, via de ANBOS, zijn aangesloten bij een geschillencommissie en (vooral) klachtenfunctionaris.

3. Opleidingen, behandelingen, apparaten, richtsnoeren

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk proberen we de vraag te beantwoorden: wie biedt welke behandeling aan, en hoe? Worden bepaalde behandelingen aangeboden door salons die daarvoor wel of niet de specifieke opleidingen in huis hebben, met welke apparaten en hulpmiddelen doen zij dat, en welke richtsnoeren volgen zij daarbij?⁷

Dit hoofdstuk volgt in zijn opbouw de specialisaties die in de schoonheidssector worden onderscheiden (en daarnaast de pedicure-, medische en tandheelkundige kwalificaties die ook aanwezig kunnen zijn).

Centraal in iedere paragraaf staat een tabel met in de basis *twee* kolommen. Deze kolommen geven respectievelijk de antwoorden weer van het deel van de sector dat *wèl* een diploma voor een bepaalde specialisatie heeft, en van het deel dat geen diploma voor die specialisatie heeft. We vergelijken deze twee groepen op:

- het aanbod van (min of meer) gespecialiseerde behandelingen;
- de aanwezigheid van voor deze behandelingen relevante apparaten; en
- de kennis van en het werken volgens de toepasselijke richtsnoeren en bepalingen.

We geven de respons steeds zowel in absolute aantallen als percentages weer, tenzij de aantallen te klein zijn om nog zinvol percentages te vermelden. Wanneer de percentages betrekking hebben op deelgroepen binnen de sector, staat de omvang van die groep erboven vermeld (n =...). Bij een aantal behandelingen zijn de tabellen tamelijk omvangrijk. Geprobeerd is om met kleurgebruik de leesbaarheid te optimaliseren.

3.2 Acne

De eerste specialisatie die we behandelen is Acne. Tabel 17 geeft als gezegd in twee kolommen de antwoorden weer van de salons waarin resp. wel en niet een diploma voor een Acne specialisatie aanwezig is.

We gaan voor beide groepen na:

- of ze een acnebehandeling aanbieden,
- zo ja in welke zwaarte(n),
- welke relevante apparaten ze hebben staan (laser, IPL, LED-lamp, Microdermabrasie),
- of ze hebben aangegeven de laser inderdaad voor huidverbetering te gebruiken,
- met welke zwaarte peelingproducten ze werken, en
- of ze het Richtsnoer acne kennen en navolgen.

⁷ Zie voetnoot 3.

Tabel 17. Specialisatie Acne: behandelingen, apparaten, richtsnoeren (n = 417)

	Diploma Acne		Geen diploma Acne	
Totaal	38%		62%	
Biedt aan:	(n=158)		(n = 259)	
- Acnebehandeling	86% wel	14% niet	34% wel	66% niet
Biedt aan:	(n = 136)	(n = 22)	(n = 88)	(n = 171)
- Lichte behandeling	102 (75%)	-	65 (74%)	-
- Gematigde behandeling	122 (90%)	-	51 (58%)	-
- Zware behandeling	53 (39%)	-	9 (10%)	-
- Weet niet / kan niet zeggen	2 (1%)	-	1 (1%)	-
Heeft staan:				
- Laser	23 (17%)	2 (10%)	6 (7%)	3 (2%)
- IPL	45 (33%)	4 (18%)	18 (20%)	11 (6%)
- LED-lamp	29 (21%)	2 (10%)	11 (13%)	11 (6%)
- Microdermabrasieapparaat	67 (49%)	7 (32%)	33 (38%)	30 (18%)
Gebruikt laser voor:	(n = 23)	(n = 2)	(n = 6)	(n = 3)
- Huidverbetering (bijv. Acne)	12 (52%)	1	2	1
- Alleen overige doeleinden	11 (48%)	1	4	2
Werkt met peeling producten:				
- Milde producten	86 (63%)	6	47 (53%)	29 (17%)
- Sterke producten	52 (38%)	2	17 (19%)	5 (3%)
- Weet niet / niet te zeggen	1 (0%)	0	0 (0%)	0 (0%)
Richtsnoer Acne				
- Onbekend	13 (10%)	3 (14%)	13 (15%)	18 (11%)
- Niet van toepassing	5 (4%)	10 (45%)	12 (14%)	124 (73%)
- Pas ik toe	114 (84%)	8 (36%)	43 (49%)	10 (6%)
- Pas ik niet of anders toe	4 (3%)	1 (5%)	20 (23%)	19 (11%)

De term 'acnebehandeling' is niet helemaal vastomlijnd, evenmin als het onderscheid tussen lichte, gematigde en zware acnebehandelingen. Dit maakt deze vraag ietwat interpretatiegevoelig, zowel voor de respondent bij het beantwoorden als voor de lezer van deze tabel bij het trekken van conclusies.

Met enige slagen om de arm kan niettemin het volgende worden gezegd. Niet alle salons waar een diploma acne specialisatie aanwezig is, bieden acnebehandeling aan. Omgekeerd biedt een deel van de salons zonder diploma voor een dergelijke specialisatie deze behandeling wel aan. We zien evenwel bij de salons met gediplomeerde specialisatie een zwaardere nadruk op de gematigde en zware acnebehandelingen. De meerderheid van de IPL, laserapparaten en LED-lampen staan in deze salons, en ook staan er beduidend meer apparaten voor microdermabrasie dan in de andere salons. Peeling producten, en vooral ook de sterke producten, worden vaker gebruikt in salons met gediplomeerde acne specialisatie. En het merendeel van deze salons werkt conform het Richtsnoer acne.

3.3 Bindweefselmassage

De volgende specialisatie betreft bindweefselmassage. Tabel 18 geeft in twee kolommen de antwoorden weer van de salons waarin resp. wel en niet een diploma voor een bindweefselmassage specialisatie aanwezig is.

Tabel 18. Specialisatie bindweefselmassage: behandelingen (n = 417)

	Diploma bindweefselmassage	Geen diploma bindweefselmassage
Totaal	26%	74%
Biedt aan:	(n = 110)	(n = 307)
- Huidverbeterende massage	83 (75%)	86 (28%)
- Behandeling cellulite en/of striae	35 (32%)	26 (8%)
- Afslanken en verstevigen lichaam	26 (24%)	25 (8%)

Salons met een diploma bindweefselmassage bieden beduidend vaker huidverbeterende massage, behandeling van cellulite en/of striae en behandelingen voor het afslanken en verstevigen van het lichaam aan dan salons zonder zo'n diploma.

3.4 Camouflage

Tabel 19 geeft in twee kolommen de antwoorden weer van de salons waarin wel en niet een diploma voor een camouflagespecialisatie aanwezig is, met daaronder degenen die wel en niet camouflagebehandeling aanbieden en hoe zij met het Richtsnoer camouflage omgaan.

Tabel 19. Specialisatie camouflage: behandelingen, richtsnoeren (n = 417)

	Diploma camouflage		Geen diploma camouflage	
Totaal	20%		80%	
Biedt aan:	(n = 85)		(n = 332)	
- Camouflagebehandeling	52% wel	48% niet	3% wel	97% niet
Richtsnoer Camouflage	(n = 44)	(n = 41)	(n = 9)	(n = 323)
- Onbekend	3 (7%)	2 (5%)	1	36 (11%)
- Niet van toepassing	7 (16%)	30 (73%)	3	250 (77%)
- Pas ik toe	33 (75%)	8 (20%)	3	4 (1%)
- Pas ik niet of anders toe	1 (2%)	1 (2%)	2	33 (10%)

Het zijn bijna alleen de salons met een diploma camouflage die een camouflagebehandeling aanbieden (zij het slechts ongeveer de helft van de salons met een dergelijk diploma). Driekwart van die salons zegt het Richtsnoer camouflage na te volgen.

3.5 Elektrisch ontharen

Hoe staat het met de salons met en zonder diploma's voor elektrisch ontharen? Tabel 20 laat het zien.

Tabel 20. Specialisatie elektrisch ontharen: behandelingen, apparaten, richtsnoeren (n = 417)

	Diploma elektrisch ontharen		Geen diploma elektrisch ontharen	
Totaal	39%		61%	
Biedt aan:	(n = 163)		(n = 254)	
- Elektrisch ontharen	77% wel	23% niet	6% wel	94% niet
Heeft staan:	(n = 126)	(n = 37)	(n = 14)	(n = 240)
- Apparaat voor elektrisch ontharen (blend en/of diathermie)	121	8	11	4
Richtsnoer elektrisch ontharen				
- Onbekend	15 (12%)	6 (16%)	1	19 (8%)
- Niet van toepassing	3 (2%)	23 (62%)	4	199 (83%)
- Pas ik toe	105 (83%)	4 (11%)	8	2 (1%)
- Pas ik niet of anders toe	3 (2%)	4 (11%)	1	20 (8%)

Zichtbaar is dat elektrisch ontharen hoofdzakelijk plaatsvindt in salons waar een of meer daarvoor gediplomeerde personen werkzaam is. Dat is ook waar verreweg de meeste apparaten voor elektrisch ontharen staan. Bij het merendeel van de behandelingen wordt volgens zeggen het Richtsnoer elektrisch ontharen nagevolgd.

3.6 Huidverbeterende massage

Tabel 21 laat zien in welke mate diverse behandelingen worden aangeboden met en zonder diploma huidverbeterende massage.

Tabel 21. Specialisatie huidverbeterende massage: behandelingen (n = 417)

	Diploma huidverbeterende massage	Geen diploma huidverbeterende massage
Totaal	20%	80%
Biedt aan:	(n=82)	(n = 335)
- Huidverbeterende massage	69 (84%)	100 (30%)
- Pincementmassage	18 (22%)	23 (7%)
- Behandeling cellulite en/of striae	20 (24%)	62 (19%)
- Afslanken en verstevigen lichaam	16 (20%)	35 (10%)

Salons met een diploma huidverbeterende massage bieden relatief beduidend vaker huidverbeterende massage aan dan salons zonder zo'n diploma, en relatief iets vaker ook pincementmassage en behandelingen voor het afslanken en verstevigen van het lichaam.

3.7 Manuele lymfedrainage

Tabel 22 laat zien in welke mate met en zonder diploma manuele lymfedrainage wordt aangeboden.

Tabel 22. Specialisatie manuele lymfedrainage: behandelingen (n = 417)

	Diploma manuele lymfedrainage	Geen diploma manuele lymfedrainage
Totaal	18%	82%
Biedt aan:	(n = 74)	(n = 343)
- Manuele lymfedrainage	48 (65%)	15 (4%)

Vooral de salons die daarvoor een diploma in huis hebben, bieden manuele lymfedrainage aan.

3.8 Ontharingstechnieken

De specialisatie 'ontharingstechnieken' betreft in het bijzonder ontharing door middel van IPL en Laser. Tabel 23 brengt voor de salons met en zonder een diploma ontharingstechnieken in kaart of zij een IPL en/of laserapparaat hebben staan, waarvoor ze die laser gebruiken en of ze het Richtsnoer ontharingstechnieken kennen en toepassen.

Tabel 23. Specialisatie ontharingstechnieken: behandelingen, apparaten, richtsnoeren (n = 417)

	Diploma ontharingstechnieken		Geen diploma ontharingstechnieken	
Totaal	27%		73%	
Heeft staan:	(n = 114)		(n = 303)	
- IPL	47 (41%)		31 (10%)	
- Laser	21 (18%)		13 (4%)	
Gebruikt laser voor:	(n = 21)		(n = 13)	
- Ontharen	12		6	
- Alleen overige doeleinden	9		7	
Heeft laser en/of IPL staan	46% wel	54% niet	13% wel	87% niet
Richtsnoer ontharingstechnieken	(n = 53)	(n = 61)	(n = 38)	(n = 265)
- Onbekend	5 (9%)	6 (10%)	5 (13%)	29 (11%)
- Niet van toepassing	2 (4%)	17 (28%)	9 (24%)	166 (63%)
- Pas ik toe	45 (85%)	37 (61%)	13 (34%)	46 (17%)
- Pas ik niet of anders toe	1 (2%)	1 (2%)	11 (29%)	24 (9%)

Bij een kwart van de schoonheidssalons is een diploma ontharingstechnieken aanwezig; hierin (in deze één-vierde van alle salons) staat meer dan de helft van alle IPL en laserapparaten in de sector. Het grootste deel van de gediplomeerde salons volgt bij het werken met die apparaten het Richtsnoer ontharingstechnieken.

3.9 Permanente make-up

'Permanente make-up' (PMU) is een behandeling waarvoor speciale wettelijke voorschriften gelden.⁸ Salons die deze behandeling aanbieden moeten daarvoor een vergunning hebben en moeten de Hygiënerichtlijn PMU naleven. De GGD en NVWA zien hierop toe.

Tabel 24 laat zien welke salons een diploma PMU in huis hebben en welke de behandeling in kwestie aanbieden. Voorts is weergegeven of zij een PMU pen in huis hebben, of zij de hygiënerichtlijn PMU naleven en of ze een vergunning hebben.

Tabel 24. Specialisatie permanente make-up (PMU): behandeling, apparaat, richtlijn en vergunning (n = 417)

	Diploma PMU		Geen diploma PMU	
Totaal	17%		83%	
Biedt aan:	(n=71)		(n=346)	
- Permanente make-up	79% wel	21% niet	4% wel	96% niet
Heeft staan:	(n = 56)	(n=15)	(n = 15)	(n = 331)
- PMU Pen	46 (82%)	2 (13%)	7 (47%)	1 (0%)
Hygiënerichtlijn PMU				
- Onbekend	3 (5%)	2	2	21 (6%)
- Niet van toepassing	2 (4%)	7	1	274 (83%)
- Pas ik toe	51 (91%)	5	11	6 (2%)
- Pas ik niet of anders toe	0 (0%)	1	1	30 (9%)
Vergunning voor PMU⁹				
- Onbekend	3 (5%)	1	2	21 (6%)
- Niet van toepassing	4 (7%)	8	2	275 (83%)
- Pas ik toe	49 (88%)	3	8	6 (2%)
- Pas ik niet of anders toe	0 (0%)	3	3	29 (9%)

Permanente make-up wordt in hoofdzaak aangeboden in salons met een gediplomeerde specialisatie en een vergunning voor PMU, en waar men de hygiënerichtlijn PMU toepast.

3.10 Pincementmassage

Waar komt het aanbod voor pincementmassage vandaan? Tabel 25 laat het zien.

Tabel 25. Specialisatie pincementmassage: behandelingen (n = 417)

	Diploma pincementmassage	Geen diploma pincementmassage
Totaal	13%	87%
Biedt aan:	(n = 56)	(n = 361)
- Pincementmassage	28 (50%)	13 (4%)

⁸ Warenwetbesluit Tatoeage en Piercing (Besluit van 21 maart 2007 tot het stellen van veiligheidsvoorschriften bij het tatoeëren en piercen).

⁹ Omwille van de overzichtelijkheid is – ietwat kunstmatig – op dezelfde wijze naar de bekendheid en naleving van de PMU vergunningvoorschriften gevraagd als naar de bekendheid en toepassing van de Code Schoonheidsspecialist, van de diverse Richtsnoeren en van de Hygiënerichtlijn PMU. Bij de interpretatie van de antwoorden vraagt dat een kleine vertaalslag.

Vooraf de salons die daarvoor een diploma in huis hebben, bieden pincementmassage aan.

3.11 Shiatsu massage

In welke mate wordt shiatsu massage aangeboden in schoonheidssalons die daarvoor wel of geen diploma in huis hebben? Zie onderstaande tabel.

Tabel 26. Specialisatie shiatsu massage: behandelingen (n = 417)

	Diploma shiatsu massage	Geen diploma shiatsu massage
Totaal	20%	80%
Biedt aan:	(n = 82)	(n = 335)
- Shiatsu massage	47 (57%)	5 (1%)

Zichtbaar is dat shiatsu massage hoofdzakelijk wordt aangeboden in salons waarin een diploma shiatsu massage aanwezig is.

3.12 Voetreflexzonemassage en opleiding pedicure

Tot slot is er de specialisatie 'voetreflexzonemassage'. In de vragenlijst is niet gevraagd of men wel of niet dergelijke massages aanbiedt. Wel is in meer algemene zin gevraagd naar een aanbod 'pedicure – voetverzorging' en een aanbod 'pedicure – medisch / voetbehandeling.' (Daarbij geldt overigens, net als bij acne, dat deze begrippen niet heel helder zijn afgebakend). Tevens is gevraagd of in de salon een diploma pedicure aanwezig is. Tabel 27 laat zien hoe deze diploma's en de aangeboden behandelingen samengaan.

Tabel 27. Specialisatie voetreflexzonemassage (en opleiding pedicure) (n = 417)

	Diploma voetreflexzonemassage		Geen diploma voetreflexzonemassage	
Totaal	13%		87%	
	(n = 55)		(n = 362)	
Opleiding pedicure	33% wel	67% niet	29% wel	81% niet
Biedt aan:	(n = 18)	(n = 37)	(n = 104)	(n = 258)
- Pedicure – voetverzorging	13 (72%)	15 (41%)	81 (78%)	48 (19%)
- Pedicure – medisch / voetbehandeling	11 (61%)	3 (8%)	42 (40%)	5 (2%)

We zien dat er nauwelijks een relatie is tussen het wel of niet in huis hebben van een diploma voetreflexzonemassage en van een diploma pedicure. De behandeling 'pedicure – voetverzorging' wordt meer aangeboden in salons met een opgeleide pedicure in huis dan in de andere salons. De behandeling 'pedicure – medisch / voetbehandeling' wordt hoofdzakelijk aangeboden in salons met een pedicurediploma aan de wand.

3.13 Medisch, tandheelkundig

3.13.1 Medische deskundigheid

Zoals in het inleidende hoofdstuk al is aangegeven, kunnen in schoonheidssalons handelingen plaatsvinden die op grond van de wet BIG zijn voorbehouden aan

geregistreerde beroepsgroepen. Zo zijn handelingen die gepaard gaan met het doorboren van de huid (zoals een behandeling met 'injectable' botox), zogeheten 'voorbehouden handelingen'; deze mogen alleen worden verricht door, of onder toezicht van, een daartoe bevoegde beroepsbeoefenaar met een medische of farmaceutische opleiding.

Tabel 28 laat zien in welk deel van de schoonheidssalons medische deskundigheid aanwezig is, en in welk deel daarvan behandelingen met botox en fillers worden aangeboden resp. pijnstillers op voorraad zijn.

Tabel 28. Medische deskundigheid, behandeling en middelen (n = 417)

Totaal	Medische deskundigheid aanwezig	
	4% wel	96% niet
Biedt aan:	(n = 18)	(n = 399)
- Behandeling met botox	16 (89%)	17 (4%)
- Behandeling met fillers	16 (89%)	17 (4%)
Op voorraad		
- Pijnstillers	8 (44%)	77 (19%)

In ongeveer de helft van de salons die zeggen behandelingen met botox en fillers aan te bieden, is medische deskundigheid aanwezig. Gemiddeld zijn in pakweg 1 op de 5 salons pijnstillers op voorraad, in een groot deel zonder toezicht van een medicus.

3.13.2 Tandheelkundige deskundigheid

Zoals in Tabel 29 te zien, is in geen van de schoonheidssalons tandheelkundige deskundigheid aanwezig. In tien salons worden tanden gebleekt.

Tabel 29. Tandheelkundige deskundigheid; behandeling (n = 417)

Totaal	Tandheelkundige deskundigheid aanwezig	
	0% wel	100% niet
Biedt aan:	(n = 0)	(n = 417)
- Tandens bleken	0	10 (2%)

3.14 Schoonheidssalons zonder gediplomeerde specialisatie

In de voorgaande paragrafen is beschreven welke behandelingen worden aangeboden vanuit salons met een gediplomeerde specialisatie, náást de salons die niet over een diploma voor de betreffende specialisatie beschikken.

In deze laatste paragraaf van dit hoofdstuk werpen we een blik op de salons die voor géén van de genoemde specialisaties over een diploma beschikken. Dit zijn voor een groot deel de salons die wel als 'basisbedrijf' worden aangemerkt (zie paragraaf 1.1).

Zoals al is beschreven in paragraaf 2.3.3, zijn er 121 salons zonder diploma voor een specialisatie in de schoonheidsverzorging. Dit zijn voor 95% eenpersoonsbedrijven. In 96%

van deze salons is een diploma STIVAS A of B dan wel en diploma MBO niveau 3 of 4 aanwezig,¹⁰ of heeft men een min of meer gelijkwaardige formele vakopleiding gevolgd. Daarnaast zijn in een deel van deze salons nog andere diploma's aanwezig, zie de tabel hieronder.

Tabel 30. Overige diploma's in salons zonder diploma's voor specialisaties schoonheidsverzorging (n = 121)

	Aantal	%
Geen	61	50%
Diploma visagie	26	21%
MBO Vakdiploma (medisch) pedicure	23	19%
HBO Opleiding huidtherapie	1	1%
WO opleiding geneeskunde (arts)	1	1%
Overige	21	17%

Analyse van deze groep van 121 bedrijven en vergelijking met de bedrijven mét diploma's voor specialisaties schoonheidsverzorging, leidt tot de volgende waarnemingen:

Aard van het bedrijf

- Het zijn, als gezegd, hoofdzakelijk eenpersoonsbedrijven. De persoon in kwestie werkt gemiddeld iets minder uren per week dan haar/zijn gespecialiseerde collega in een eenpersoonsbedrijf.
- Het aandeel ANBOS-leden binnen deze groep is iets lager dan bij de overige bedrijven (56% in deze groep, 65% in de gehele steekproef).

Aangeboden behandelingen

- Bijna alle bedrijven in deze groep bieden de basis verzorgende lichaams- en gezichtsbehandelingen aan (94% in deze groep, 94% in de gehele steekproef).
- Veel van de 'overige' (meer gespecialiseerde) behandelingen worden in mindere mate aangeboden vanuit deze groep:
 - Een kleiner deel van hen biedt acnebehandelingen aan (32% in deze groep, 54% in de gehele steekproef). Van hen biedt het merendeel een lichte, en de helft een gematigde behandeling aan. Zware acnebehandelingen worden nauwelijks aangeboden door deze bedrijven.
 - Ongeveer hetzelfde geldt voor peelen en gebruikte peelingproducten, huidverbeterende massage en behandeling huidoneffenheden.
- Een aantal meer gespecialiseerde behandelingen wordt beduidend minder aangeboden door bedrijven in deze groep (nul tot enkele procenten): elektrisch ontharen, verstevigen gezicht, manuele lymfedrainage, mesotherapie, PMU, camouflage, shiatsu massage.
- Ook vanuit deze groep worden behandelingen met botox en fillers aangeboden (3% in deze groep, 8% in de gehele steekproef). Van deze 4 bedrijven is er bij één medische deskundigheid aanwezig.

¹⁰ De MBO4 opleiding leidt ook op voor drie specialisaties. Niettemin zeggen 18 van de 111 schoonheidsspecialisten met een MBO4 opleiding (abusievelijk?) dat ze geen diploma voor een specialisatie hebben.

Apparaten en hulpmiddelen

- De bedrijven in deze groep hebben even vaak een waterdamp/stoomapparaat staan als de andere bedrijven (64% in deze groep, 64% in de gehele steekproef). Voorts is er nog een (kleiner) deel dat een microdermabrasieapparaat heeft staan (19% in deze groep, 33% in de gehele steekproef) en ultrasone geluidsapparatuur (16% in deze groep, 23% in de gehele steekproef).
- Voor het overige gaat het steeds slechts om enkele bedrijven die een bepaald apparaat hebben staan. Bijvoorbeeld: 6% van de bedrijven heeft een IPL staan; 6% een LED/collageenlamp; 1% een laser; 1% een meso-gun (microneedling apparaat).

Code

- Voor deze groep bedrijven geldt in wezen alleen de Code schoonheidsspecialist. De bekendheid en toepassing van deze Code is iets minder dan in de gehele steekproef. Van deze groep zegt 15% de Code niet te kennen tegenover 10% in de gehele steekproef; en 73% van deze groep zegt de Code toe te passen, tegenover 81% in de gehele steekproef.

Kwaliteitszorg

- Bedrijven in deze groep passen de kwaliteitszorgmaatregelen in iets mindere mate toe dan de overige bedrijven. Het aantal bedrijven uit de groep van niet-voor-een-specialisatie-gediplomeerde bedrijven dat de kwaliteitsmaatregelen toepast, ligt gemiddeld zo'n tien procent lager dan bij ANBOS-leden, en een paar procent lager dan bij de niet-ANBOS-leden.
- Uitzonderingen daarop zijn de maatregelen 'vaktijdschriften lezen', 'aansluiting bij geschillencommissie' en 'klachtenreglement'. Deze maatregelen noemen de bedrijven uit de onderhavige groep wel minder vaak dan ANBOS-leden, maar vaker dan niet-ANBOS-leden. Dit is te begrijpen vanuit het gegeven dat ook de niet-voor-een-specialisatie-gediplomeerde bedrijven voor meer dan de helft ANBOS-lid zijn (en de genoemde maatregelen sterk met het ANBOS-lidmaatschap samenhangen (zie paragraaf 2.8.2)).

- “Uit onderzoek is gebleken dat de opgeleide schoonheidsspecialisten weinig of geen huidklachten veroorzaken. Geef dit door aan minister Schippers. We zijn geen luxe crèmesmeesters maar echt goed opgeleide vakvrouwen.”
- “Het zou fijn zijn als de vestigingseisen weer terugkomen, met regelmatige toetsingen, controle, eventueel met nascholing (is nu alleen voor specialisaties).”
- “Laat mw. Schippers ook eens de parfumerie aanpakken die zgn. laserapparatuur voor thuis verkoopt, of een site als Ali Baba waar je in China van alles op dat gebied kunt kopen.”
- “Het vak schoonheidsspecialiste uit de vrije beroepen halen. Je zou een keurmerk kunnen invoeren voor schoonheidsspecialisten die veilig en hygiënisch werken. Vergelijkbaar is bijvoorbeeld de GG&GD vergunning voor Permanente make-up.”
- “Registratie voor de consument van specialisaties.”
- “Voor de toekomst hoop ik dat dit mooie ambachtelijke beroep niet zomaar door iedereen kan worden uitgeoefend, met andere woorden: dit beroep had nooit vrijgegeven mogen worden.”

5. Ter afsluiting

In dit rapport zijn de resultaten beschreven van onze inventarisatie van wie in de sector schoonheidsverzorging (welke soorten salons, met welke opleidingen) wat doet (welke behandelingen), waarmee (apparaten, middelen) en hoe (volgens welke codes en richtsnoeren en met welke kwaliteitszorgmaatregelen). In dit afsluitende hoofdstuk beschrijven we het beeld dat uit dit alles naar voren komt.

Voor de goede orde wordt hier andermaal opgemerkt dat in het onderzoek niet is gekeken naar, en dus ook geen uitspraken worden gedaan over, eventuele risico's van aangeboden behandelingen en gebruikte apparaten en producten

- *Een soms lastig te bereiken sector*

Eén van onze ervaringen met de sector is dat de schoonheidsspecialisten niet altijd makkelijk te bereiken zijn. Dit heeft ons parten gespeeld, maar zal ook iets zijn waar de inspecties rekening mee moeten houden.

Wij hebben als ingang in de sector de KvK inschrijvingen gebruikt. Dat is de beste route voor een aselechte steekproef. Een deel van deze inschrijvingen (naar is gebleken: ongeveer een derde) betreft echter geen schoonheidssalons, maar pedicures, manicures en vooral ook heel uiteenlopende andere bedrijven. Dit maakt deze wijze van benaderen minder efficiënt. Een volgend probleem dat wij hadden, is dat de gemiddelde schoonheidsspecialist met een eenpersoonsbedrijf (pakweg 80% van de sector) de telefoon niet opneemt als zij/hij met een klant bezig is. Voor klanten hoeft dat geen probleem te zijn, die kunnen het antwoordapparaat inspreken om teruggebeld te worden. Voor niet-klanten is dat minder werkzaam.

Een weloverwogen benaderwijze zal dan ook nodig zijn, passend bij het doel van de benadering en de aard van de doelgroep. Overigens past op deze plaats wel nog de kanttekening dat bij veel schoonheidsspecialisten – wannéér we ze eenmaal hadden bereikt – er een grote bereidheid bestond om ons te woord te staan, ons bij de ontwikkeling van de vragenlijst te helpen en uiteindelijk ook de vragenlijst te beantwoorden; iets waaruit een duidelijke betrokkenheid bij het vak en de sector spreekt. Daarover nu meer.

- *Een sector van betrokken vakvrouwen*

Door de oogharen bekeken, komt uit het onderzoek een beeld naar voren van een sector die grotendeels bestaat uit serieus opgeleide en geregeld bijgeschoolde mensen die zich vakkundig met de schoonheidsverzorging bezighouden. Zo ongeveer alle salons bieden een basis schoonheidsbehandeling aan, en passen daarbij de Code van de schoonheidsspecialist toe. Bedrijven die meer gespecialiseerde behandelingen aanbieden en die daarbij meer geavanceerde apparatuur gebruiken, beschikken voor een groot deel over gespecialiseerde (vervolg) opleidingen. Ook volgt het merendeel van de salons bij die behandelingen de richtsnoeren die ANBOS heeft ontwikkeld voor veiligheid, hygiëne en arbeidsomstandigheden. Het geheel is bij het merendeel van de bedrijven omgeven met diverse kwaliteitszorgmaatregelen.

Dit beeld wordt nog eens onderstreept door de opmerkingen die de respondenten zelf meegeven bij de beantwoorde vragenlijsten. Men zou graag zien dat wordt toegezien op de adequate opleiding van degenen die het vak uitoefenen, op de naleving van Code en richtsnoeren, en op de borging van hygiëne en kwaliteit. Onverantwoorde handelingen ziet men graag uitgebannen. De algehele verzuchting lijkt te zijn dat diploma's en registraties (weer) verplicht moeten worden. "Dit beroep had nooit vrijgegeven mogen worden."

- *Een sector die een aantal vragen oproept*

Uit de analyses komen geen specifieke deelgroepen of -sectoren naar voren die scherp afwijken van het hiervoor beschreven algemene beeld. Zichtbaar is dat niet-ANBOS-leden de zaken iets minder goed op orde hebben dan ANBOS-leden. Globaal geldt dat nog iets sterker voor de salons zonder gediplomeerde specialisatie. Maar ook hier geldt dat men door de bank genomen een adequate (basis) opleiding heeft, dat men gekwalificeerd is voor de dingen die men doet en dat het merendeel de Code, de richtsnoeren en kwaliteitszorgmaatregelen ter harte neemt.

Echt afwijkende groepen lijken dus niet aanwijsbaar c.q. aanwezig te zijn. Wel roept het onderzoek een aantal vragen op die nadere beschouwing behoeven. Die vragen betreffen bijvoorbeeld de salons waar behandelingen met botox worden aangeboden zonder dat medische deskundigheid aanwezig is. Ook is het de vraag of de sector klaar is voor de inwerkingtreding van de Wkkgz in 2017. (Veel) minder dan de helft van de bedrijven zegt een klachtenreglement, een klachtenfunctionaris en een geschillencommissie te hebben. Voor de ANBOS-leden onder hen lost dit vraagstuk zich grotendeels 'vanzelf' (d.w.z.: via de ANBOS) op. Voor de rest ligt dat anders.

En tot slot roept het onderzoek vragen op over de (veelal kleinere aantallen) salons die gespecialiseerde behandelingen aanbieden zonder de bijbehorende diploma's te hebben, en die apparaten hebben staan en middelen gebruiken waarvan niet duidelijk is of men daar adequaat mee om kan gaan. Ook is er een deel van de schoonheidsspecialisten dat zegt de Code en/of richtsnoeren niet te kennen en/of niet toe te passen. Het lijkt er al met al op dat veel, maar niet alle schoonheidssalons hun zaken goed op orde hebben.

Bijlage A: Geraadpleegde bronnen

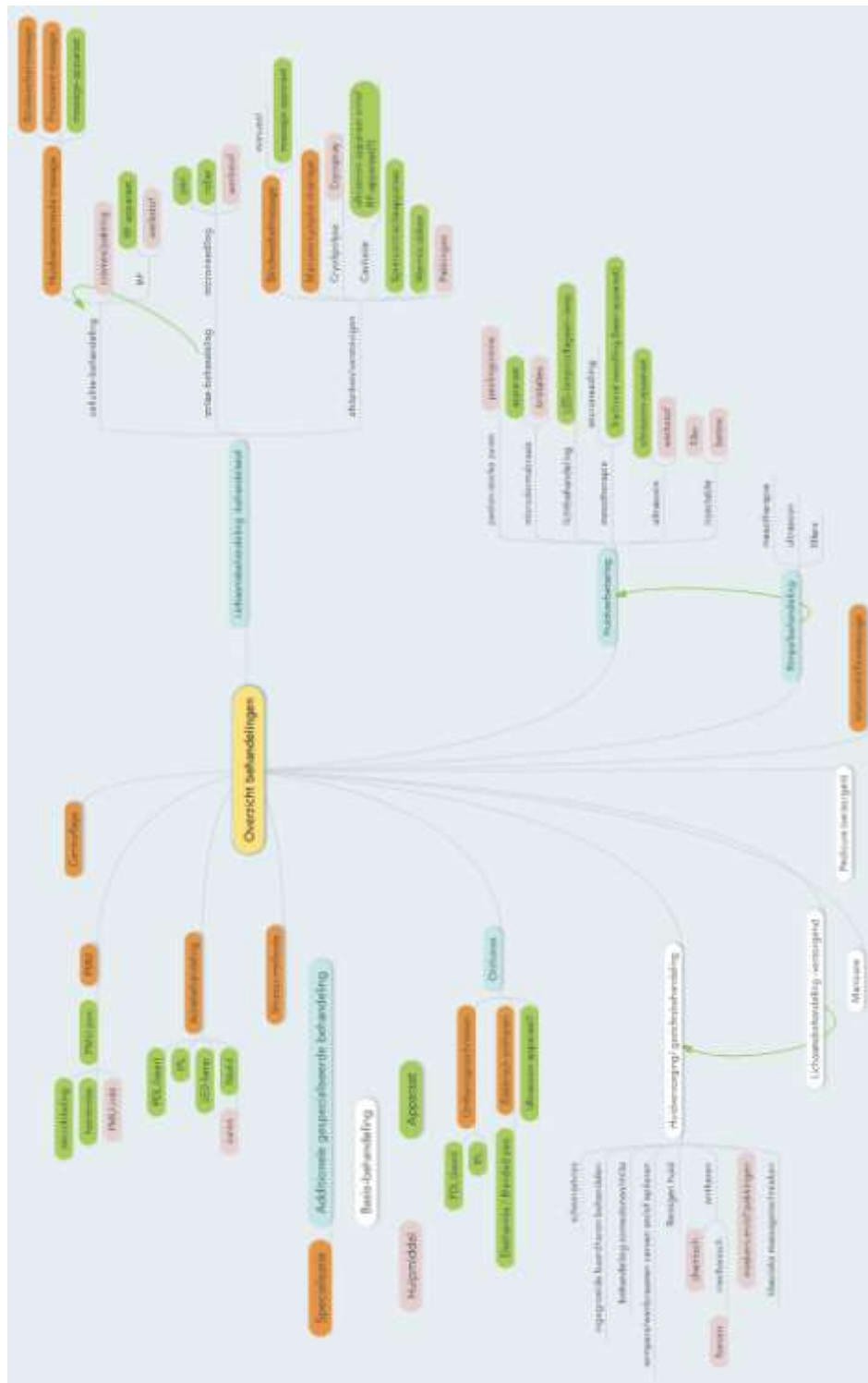
A.1 Geïnterviewde personen

Ad van Gaalen	Uitgever, Uitgeverij Lakerveld
Eva Gundlach	Beautiful Balance.
Greet Hoedeman	Health & Beauty Centre Beauty Inn
Marleen Kila	Opleidingsmanager Schoonheidsverzorging, ROC Amsterdam
Saskia Petit	Hoofdredacteur vakblad Schoonheidsspecialist, Uitgeverij Lakerveld
Evelien Randolfi	Docent en BPV coördinator opleiding schoonheidsverzorging, ROC Amsterdam
Mirjam Riethof	Programmamanager ROC Amsterdam
Herman van Venetië	Manager bestuurszaken ANBOS
Sietske Wieman	Body&Vital Medispa

A.2 Geraadpleegde documenten

- ANBOS: *Beroepscompetentieprofielen: Schoonheidsspecialist; Allround Schoonheidsspecialist*. Woerden, 2013.
- ANBOS: *Gids voor de (startende) ondernemer*. Wateringen, 2016.
- ANBOS: *“In vertrouwde handen”; kwaliteit van schoonheidsverzorging, beleid van ANBOS*. Woerden, 2016.
- CVAE (onder regie van ANBOS): *Branchekwalificatiedossier Schoonheidsverzorging*. 2014 (geldend vanaf 2016).
- Drongelen, A.W. van, en A.C.P. de Bruijn: *Laseren en aanverwante behandelingen als ‘voorbehouden handeling’ in de Wet Big*. Bilthoven, RIVM, 2015.
- Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ): *Toezichtplan Cosmetische Sector*, 2014
- Minister van VWS: *Beleidsreactie rapport RIVM ‘Laseren en aanverwante behandelingen als voorbehouden handeling in de Wet BIG*. Kenmerk 885694-14517-MEVA, Den Haag, 2016
- Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit (NVWA): *Jaarplan 2015*. Utrecht, 2015.
- RIVM, Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid: *Hygiënerichtlijn voor permanente make-up*. Bilthoven, 2014.
- *Schoonheidsspecialist*. Tijdschrift, uitgeverij Lakerveld, meerdere jaargangen / edities.
- Valk, W.D.M. van der: *Structuuronderzoek schoonheidsverzorgingbedrijf*. Panteia, Zoetermeer, 2014.
- Woutersen, M. et al.: *Producten op de grensvlakken Warenwet, Wet op de medische hulpmiddelen, Biocidenverordening*. RIVM Rapport 2015-0184, Bilthoven, 2015

Bijlage B: Mindmap behandelingen, apparaten en hulpmiddelen schoonheidssector



Bijlage C: Verklarende woordenlijst

Onderstaande woordenlijst is bedoeld voor de lezer die minder goed bekend is met de schoonheidsverzorgingbranche. Ze geeft een omschrijving van enige niet (voor iedereen) alledaagse begrippen en vaktermen uit het schoonheidsverzorgingsvak. De lijst is uiteraard niet uitputtend.

Termen waar een sterretje achter staat (*) zijn specialistische schoonheidsverzorgende behandelingen.

Term	Omschrijving
Acne (*)	Acne is een ontsteking van de huid rondom de talgklieren door verstopping van die talgklieren. Een bekende vorm van acne zijn zogenaamde jeugdpuistjes. Er zijn ook andere vormen van acne.
Autoclaaf	Apparaat om met hitte (stoom) hittebestendige materialen te steriliseren.
Bindweefselmassage (*)	Technieken gericht op het bindweefsel. De technieken die gebruikt worden variëren van lichte strijkingen tot het rollen en oppakken van de huid.
Botox	Botox is de merknaam voor het product dat botulinetoxine type A bevat. Dit middel is een spierslapper. Kan worden geïnjecteerd ('injectable') of als crème worden opgebracht.
Camouflage (*)	Camoufleren van blijvende huidoneffenheden. De gebruikte producten zijn ontwikkeld met het oog op houdbaarheid, slijtvastheid en vochtbestendigheid. Door de producten op de juiste manier te mengen, wordt de kleur verkregen die het best overeenkomt met de huidkleur van de cliënt.
Cellulite	Putjes in de huid veroorzaakt door onderhuidse vetophopingen. Ook wel sinaasappelhuid genoemd.
Collageen lamp	Andere benaming voor LED-lamp, gericht op het stimuleren van collageenvorming.
Comedo	Een comedo is een ophoping van talg, dode huidcellen en bacteriën onder het huidoppervlak. Het staat ook bekend als mee-eter.
Draadjestechniek	Andere naam voor PDO threads. Dunne hechtdraadjes onder de huid aanbrengen, met als doel vorming van collageen en verstrakking van de huid.
Elektrisch massageapparaat	Elektrisch aangedreven apparaat dat de handelingen van handmatig masseren overneemt.
Elektrisch ontharen (*)	Ontharen door een metalen naald langs de haar tot aan de haarwortel in te brengen en vervolgens een kleine elektrische stroom op te wekken. De blendmethode gebruikt gelijkstroom, er ontstaat elektrolyse in de haarwortel. Diathermie gebruikt (hoog frequente, laag-voltage) wisselstroom. Er bestaan uitvoeringen waarin de beide principes zijn geïntegreerd
Fibromen	Fibromen zijn goedaardige huidgezwelletjes die bijzonder veel voorkomen. Vormen zijn steelwratjes, skin tag, fibroma pendulans, gesteeld fibroom.
Filler	Vulstof die met een naald wordt ingebracht.
HIFU	High Intesity Focused Ultrasoon. Een techniek waarbij met geluidgolven in het niet-hoorbare hoge frequentiegebied wordt gewerkt.
Huid verbeterende massage (*)	De huid verbeterende massage is een combinatie van bindweefselmassage en pincementmassage. Het heeft als doel de huidstructuur te verbeteren.
IPL-systeem	Intense Pulsed Light systemen. Hierbij geeft een xenon flitslamp een breed spectrum licht af, dat wil zeggen licht met diverse golflengtes. Door gebruik van filters kunnen de uitgezonden golflengtes worden aangepast, naar gelang de indicatiestelling. IPL kan worden ingezet voor meerdere doeleinden.

Term	Omschrijving
Laser	Laser is een lichtbron die licht van een bepaalde golflengte afgeeft. De golflengtekeuze hangt samen met de indicatiestelling. Laser is te gebruiken voor meerdere doeleinden. Bij cosmetische toepassingen komt een korte lichtimpuls met hoge energie op de huid.
LED-lamp.	De LED-lamp is een vorm van lage-intensiteit lichttherapie.
Manuele lymfedrainage (*)	Manuele lymfedrainage wordt gebruikt als voor- en nabehandeling van cosmetische ingrepen. Gericht op het verminderen van oedeem (vochtophoping).
Mesotherapie	Inbrengen van stoffen in de huid met naaldjes of RF (radiofrequentie)-apparatuur
Microdermabrasie	Verwijderen van dode huidcellen door kristallen onder hoge druk op de huid te brengen. Is een mechanische vorm van peelen.
Microneedling	Vorm van mesotherapie; met korte naaldjes (op een roller bijvoorbeeld) worden hulpstoffen in de huid gebracht.
Milia	Miliuëm (enkelvoud) is een kleine subepidermale cyste gevuld met keratine. Ander woord is gerstekorrel.
Peeling (*)	Met etsende middelen op de huid oude of beschadigde lagen huidcellen verwijderen. Er zijn verschillende sterktes, afhankelijk van de bestanddelen (type zuren of enzymen). Wordt meestal op het gelaat toegepast.
Pincementmassage (*)	Hierbij worden de zenuwuiteinden in de huid geprikkeld, wat tot gevolg heeft dat de spanning in de zenuwuiteinden wordt gereguleerd. Het is een kort prikkelende knijptechniek in verschillende uitvoeringen en sterktes.
PMU - Permanente Make-up (*)	Inbrengen van pigmenten in de huid. Vergelijkbaar met tattooëage, alleen wordt het pigment minder diep ingebracht. Hiervoor is een vergunning nodig van de GG&GD.
Pustel	Puistje
RF	Radiofrequentie. Apparatuur waarbij met elektrische wisselstroom in het radiofrequentiegebied de huid kan worden opgewarmd.
Rosacea	Combinatie van roodheid, kleine uitgezette bloedvaatjes (couperose), bultjes (papels) en puistjes (pustels).
Shiatsu massage (*)	Shiatsu is een Japans massagesysteem; drukpuntmassage.
Striae	Zijn strepen die op de huid van het lichaam die ontstaan wanneer de huid een snelle groei kent en het bindweefsel scheurt.
Xanthelasmata	Xanthelasmata zijn goedaardige cholesterol-ophopingen in de huid, vooral rond de ogen.