

SEMH Erkennungseisen ***Haarwerkbedrijven***

Code: ERKHWK
Versie: versie 10
Geldig per: 15 augustus 2026

Secretariaat SEMH
tel: 085-8769770
<https://semh.info>
email: info@semh.info

Inhoud

1. Inleiding
2. Definities
3. Eisen
 - 3.1 Zorgvraag formuleren
 - 3.2 Zorgplan maken
 - 3.3 Selecteren, uitproberen en beslissen
 - 3.4 Leveren en instrueren
 - 3.5 Gebruiken
 - 3.6 Evalueren
 - 3.7 Beleid en organisatie
 - 3.8 Personeel en deskundigheid
 - 3.9 Fysieke omgeving en materialen
 - 3.10 Diensten door derden
 - 3.11 Documenten
4. Bijlagen
 - a. Gedragscode
 - b. Leidraad eis 3.7.8 (Voorraadbeheer/Voorlichtingsmateriaal): Confectiehaarwerken
 - c. Leidraad eis 3.7.8 (Voorraadbeheer/Voorlichtingsmateriaal): Maathaarwerken
 - d. Vereiste aantallen jaarlijkse verrichte handelingen per technische discipline per Haarwerkspecialist (Eis 3.8.2 Ervaringseis)

1. Inleiding

De in dit Erkenningsschema opgenomen criteria betreffen de eisen waar Haarwerkbedrijven aan dienen te voldoen.

Dit erkenningsschema is opgesteld in gezamenlijk overleg tussen de haarwerkbranche, zorgverzekeraars en patiënten belangenorganisaties, onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de SEMH. Dit overleg vindt plaats binnen een Raad van Advies met daarin genoemde vertegenwoordiging. De SEMH faciliteert deze partijen hierin.

De eisen aan de zorgprocessen in het erkenningsschema zijn gebaseerd op de procesbeschrijving hulpmiddelenzorg. De procesbeschrijving hulpmiddelenzorg is opgesteld onder leiding van CVZ en met inbreng en ondersteuning vanuit een werkgroep, een begeleidingsgroep en experts en wordt landelijk gedragen door betrokkenen op het gebied van het leveren van medische hulpmiddelen.

Vooralsnog zijn de verplichtingen vanuit de MDR wetgeving niet in het schema opgenomen. Hierover is op dit moment contact met het Ministerie van VWS.

Bedrijven die in aanmerking willen komen voor de erkenning van Haarwerken dienen te voldoen aan de eisen, zoals in dit erkenningschema geformuleerd. Uitsluitend een Haarwerkbedrijf dat (in ieder geval) haarwerken levert, een fysieke winkel heeft waar persoonlijk wordt aangemeten en die aan de gestelde fysieke eisen voldoet kan voor de erkenningsregeling in aanmerking komen.

In situaties waarin dit schema niet voorziet, wordt beslist aan de hand van het Erkenningsreglement van de SEMH.

2. Doelgroepbepaling en definities

a. Doelgroepbepaling

Dit erkenningsschema is van toepassing op Haarwerkbedrijven die een fysieke winkel hebben, die aan de gestelde fysieke eisen van paragraaf 3.9 voldoen en waar persoonlijk wordt aangemeten.

b. Definities

Confectie haarwerk:

Een confectiehaarwerk is een kant en klaar haarwerk en wordt in een aantal kleuren, in een bepaald model en in een zekere oplage uiteenlopend van enkele honderden tot duizenden vervaardigd. De maatvoering loopt in het algemeen van klein, middel naar groot. De status in het vervaardigingsproces van een confectiehaarwerk afkomstig uit een fabriek voor aflevering is reeds die van het eindproduct confectiehaarwerk. Het één en dezelfde haarwerk is geschikt om te dragen door vele personen/individuen.

Haarwerk

Een haarwerk bedoeld als hulpmiddel is een prothese om een kunstmatig kapsel te creëren, dusdanig dat wanneer het gedragen wordt, dit op het hele hoofd of een gedeelte van het hoofd, de suggestie geeft een werkelijk, natuurlijk kapsel te zijn.

Haarwerkbedrijf:

Een bedrijf dat zowel confectie als maathaarwerk levert aan de eindgebruiker.

Haarwerkspecialist

Een specialist die maathaarwerk en/of confectie haarwerk levert aan de eindgebruiker.

Hoofdwashvoorziening:

Een unit waar het hoofd/haar van cliënt adequaat, voor de haarwerkspecialist ergonomisch verantwoord en voor de cliënt comfortabel kan worden gewassen.

De hoofdwashvoorziening:

- Beschikt over een ergonomisch gevormde waskom met nekuitsparing;
- Is zodanig gepositioneerd dat deze gebruikt kan worden al dan niet in combinatie met de (verstelbare) behandelstoel;
- Heeft een afvoer van het gebruikte water, via een eigen opvangbak of aangesloten op de vaste waterafvoer;
- Is voorzien van een mengkraan en handdouche, of is zo geplaatst dat hiervan gebruik kan worden gemaakt.
- Is ingericht op een ergonomisch verantwoorde werkhouding voor de behandelaar.

Maathaarwerk:

Een maathaarwerk is een haarwerk, welke specifiek voor één persoon/individu is of wordt vervaardigd wat precies passend moet zijn. Dit wordt bereikt middels technieken om aan de basis van het haarwerk de exacte afmetingen en vorm te geven van het te bedekken kalend gedeelte van het hoofd van die ene persoon/individu, waarbij ook de kleur, lengte, soort, krul, dichtheid van het haar is bepaald. De status in het vervaardigingsproces van een maathaarwerk afkomstig uit een fabriek of atelier voor aflevering is die van een halffabricaat. Pas na de aflevering, en dat kan uitsluitend aan die persoon/individu, is er sprake van het eindproduct maathaarwerk. Het haarwerk kan dan in principe alleen door die persoon/individu gedragen worden.

Semi-maathaarwerk:

Een semi-maathaarwerk is een kant en klaar halffabricaat en wordt in een aantal kleuren, in een bepaald model, in een zekere oplage uiteenlopend van enkele honderden tot duizenden vervaardigd. Aan de hand van de opgegeven afmetingen en vorm voor de basis van het te bedekken kalend gedeelte van het hoofd van een bepaald persoon/individu, waarbij ook de kleur, lengte, soort, krul, dichtheid van het haar is bepaald wordt een sjabloon gebruikt. Daarmee wordt bepaald welk halffabricaat het meest overeenkomt met het sjabloon. Pas na de aflevering, en dat kan aan vele personen/individuen, is er sprake van het eindproduct semi-maathaarwerk. Het haarwerk kan dan in principe alleen door die ene persoon/individu aan wie het is afgeleverd gedragen worden.

3. Eisen

De organisatie hanteert een cliëntendossier dat is gebaseerd op het standaard SEMH cliënten-dossier (bijlage b) of gelijkwaardig, bijv. software, waarmee aantoonbaar aan de volgende eisen wordt voldaan 3.1.2, 3.1.3, 3.2.1, 3.3.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4, 3.5.1, 3.5.3, 3.6.1, 3.7.6, 3.11.5.

3.1 Zorgvraag formuleren

	Aspect	Eis	Verificatie
3.1.1	Intakegesprek	Het intakegesprek voor een voorziening dient binnen 5 werkdagen na het eerste contact te kunnen worden gemaakt.	Capaciteit verifiëren en agenda checken
3.1.2	Zorgvraag formuleren	Inventariseren wat de zorgvraag is, samen met cliënt vaststellen wat de verwachting is en wat haalbaar/-realistisch is. De volgende aspecten dienen te worden uitgevoerd: a. Functionaliteitsdiagnose en prognose b. Adequate informatie geven	Registraties
3.1.3.	Communicatie met verwijzer	In bijzondere gevallen kan het gewenst zijn dat de leverancier contact opneemt met de verwijzer. Dit is uitsluitend toegestaan nadat de cliënt hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven. Het geven van deze toestemming wordt geregistreerd in het cliëntendossier. Nb. De communicatie met de verwijzer mag niet gaan over de gezondheid van de cliënt, maar uitsluitend om medisch-technische informatie.	Registraties

3.2 Zorgplan maken

	Aspect	Eis	Verificatie
3.2.1	Zorgplan maken		
	a. Bepalen oplossingsrichting en Programma van eisen opstellen	a. Behandeldoel(en) vaststellen, in termen van menselijke aspecten en (verbetering) maatschappelijke participatie; cliënt hierbij betrekken. b. Beoogd functioneren formuleren, wat voor cliënt wenselijk of (in verband met fysieke omstandigheden zoals werk) noodzakelijk is, o.b.v. de 4 elementen: activiteiten, participatie, externe factoren, persoonlijke factoren; cliënt hierbij betrekken. c. Vaststellen of het haarwerk als (technisch onderdeel van de) oplossing noodzakelijk/gewenst is. In voorkomende gevallen kan de conclusie zijn dat een haarwerk niet de oplossing is; cliënt hierover informeren/adviseren.	Registraties

3.3 Selecteren, uitproberen en beslissen

	Aspect	Eis	Verificatie
3.3.1	Selectie hulpmiddel	Het bedrijf moet kunnen aantonen dat het juiste hulpmiddel is gekozen, en dat rekening is gehouden met de beschikbare mogelijkheden en het opgestelde zorgplan.	Registraties
3.3.2	Beslissen	Annulering /Bedenktijd Het haarwerkbedrijf is verplicht een bedenktijd voor de cliënt te hanteren voor maathaarwerken. Tevens is het bedrijf verplicht een annulering te accepteren. 1. Bij het aangaan van een overeenkomst die betrekking heeft op het leveren van 1 maathaarwerk krijgt de klant standaard 3 werkdagen bedenktijd. Dit houdt in dat de klant gerechtigd is de overeenkomst binnen 3 werkdagen na de totstandkoming van de overeenkomst en/of het verstrekken van de opdracht, geheel kosteloos te annuleren. 2. Bij het aangaan van een overeenkomst die betrekking heeft op het leveren van meerdere maathaarwerken krijgt de klant voor het “eerste” haarwerk standaard 3 werkdagen bedenktijd. Voor alle meerdere maathaarwerken krijgt de klant standaard 14 dagen bedenktijd. Dit houdt in dat de klant gerechtigd is dát deel van de overeenkomst dat betrekking heeft op de levering van de ‘extra’ haarwerken, binnen 14 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst en/of het verstrekken van de opdracht, geheel kosteloos te annuleren. NB. Indien de klant aantoonbaar heeft ingestemd af te zien van deze bedenktijd kan de klant de overeenkomst nog steeds binnen de genoemde werkdagen herroepen, echter de kosten die het haarwerkbedrijf aantoonbaar reeds heeft gemaakt (bijv. het vervaardigen van een mal, het bestellen van materialen of het starten van productie) dienen dan door de klant te worden vergoed. (zie ook 3.11.2.g)	Registraties

3.4 Leveren en instrueren

SEMH Erkenningsseisen Haarwerkbedrijven v.10

	Aspect	Eis	Verificatie
	Levering	Er moet een hulpmiddel worden geleverd volgens het zorgplan.	
3.4.1	Controle vóór aflevering	<i>Geen eis geformuleerd.</i>	Registraties
3.4.2	Levertijden	Confectiehaarwerk dient, indien nodig voor de cliënt, binnen 2 werkdagen te worden geleverd. Binnen het gehele besteltraject voor maatwerk-haarwerk, mogen de deeltrajecten die de eigen processen van de leverancier betreffen in totaal maximaal 6 werkdagen beslaan. Dit betreft het traject “van <i>aanmeten tot bestelling plaatsen bij fabrikant</i>” en “van <i>binnenkomst haarwerk bij leverancier tot afspraak voor aflevering maken met cliënt</i>”. De tijdsperiode tussen “<i>bestelling plaatsen bij fabrikant</i> en <i>binnenkomst haarwerk bij leverancier</i>” ligt niet binnen de invloedssfeer van de leverancier. Wel heeft de leverancier een inspanningsverplichting om overschrijding van de levertijd te voorkomen.	Registraties
		Zowel voor confectiehaarwerken als maat- haarwerken geldt dat als er afwijkingen zijn met betrekking tot de levertijd, deze afwijking (aantoonbaar) moet worden onderbouwd in het cliëntendossier. Ook moet de leverancier, daar waar de levertijd gaat worden overschreden, de cliënt hierover zo spoedig mogelijk informeren. Indien sprake is van een noodsituatie met het haarwerk heeft de leverancier een inspannings- verplichting om een tijdelijke oplossing te kunnen leveren.	
3.4.3	Eindcontrole tijdens aflevering	Het gaat er hier om of de maat en pasvorm goed zijn. Bij de aflevering moet altijd worden gepast, ook als het om een vervangend haarwerk gaat. Hiervan mag uitsluitend worden afgeweken indien de cliënt uitdrukkelijk aangeeft dat hij/zij het haarwerk niet wenst te passen. Dit moet aantoonbaar in het cliëntendossier worden geregistreerd.	Registraties

3.4.4	Instructies	De leverancier moet, naast de instructie van de fabrikant, een eigen, schriftelijke, gebruiks- en onderhoudsinstructie aan de cliënt meegeven. Toelichting: Hierin moet minimaal uitleg worden gegeven over hoe het haarwerk te dragen, wassen, drogen en bewaren, met een advies wat betreft (niet) te gebruiken verzorgingsproducten. In geen geval mag de instructie worden gebruikt om de verkoop van eigen producten (van de leverancier) te stimuleren. Ook is het niet toegestaan de cliënt te verplichten een betaald onderhoudscontract met de leverancier aan te gaan.	Schriftelijk
-------	-------------	--	--------------

3.5. Gebruiken

	Aspect	Eis	Verificatie
3.5.1.	Training	Dit betreft het instrueren van de gebruiker over gebruik en onderhoud. Zie ook § 3.4.4.	Registraties (dat training heeft plaatsgevonden)
3.5.2	Nazorg	De leverancier is verplicht de cliënt de mogelijkheid te bieden voor een nazorg-(controle)-moment. Bovendien dient de leverancier zich te houden aan de garantiebepalingen conform het contract met de betreffende zorgverzekeraar en/of conform de eigen leveringsvoorwaarden.	Schriftelijke toezegging van toeleverancier

3.6 Evaluatie hulpmiddel

	Aspect	Eis	Verificatie
3.6.1	Evaluatie van het hulpmiddel.	Op basis van de procesbeschrijving hulpmiddelen zorg is de leverancier, in ieder geval “binnen 3 weken na een eerste levering”, verplicht deze evaluatie te doen. De leverancier dient het initiatief te nemen voor deze evaluatie, bij voorkeur door hiervoor bij aflevering direct een (telefonische) afspraak met de cliënt in te plannen. In het cliëntendossier wordt de gemaakte afspraak hierover, en de evaluatie, geregistreerd. Uitsluitend wanneer de klant uitdrukkelijk aangeeft hier niet aan te willen meewerken, mag hiervan worden afgeweken. Hiervan moet een aantekening in het cliëntendossier worden gemaakt. Voor vervolgleveringen bespreekt de leverancier met de cliënt of deze een evaluatie wenst. In het cliëntendossier wordt de gemaakte afspraak hierover, en de eventuele evaluatie, geregistreerd.	Schriftelijk. (zie 3.11.5)

3.7 Beleid en organisatie

	Aspect	Eis	Verificatie
3.7.1	Organisatie-overzicht	Het bedrijf heeft een overzicht van alle zorglocaties. Deze eis is niet van toepassing op een bedrijf met 1 zorglocatie.	Documenten - inzage
3.7.2	Jaarlijkse borging kwaliteit	Het bedrijf beoordeelt één keer per jaar de eigen kwaliteit door middel van een evaluatie. Dit doet het bedrijf door de resultaten van het afgelopen jaar te bekijken, te analyseren en hieruit conclusies te trekken. Van de evaluatie moet een rapport worden gemaakt. De evaluatie dient te worden gebaseerd op de: - Resultaten van de meest recente SEMH toetsing. - Resultaten van het klanttevredenheids-onderzoek - Eventuele signalen van medewerkers - Eventuele klachten. - Signalen die van belang zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening. Deze signalen kunnen voortkomen uit bijv. gesprekken met fabrikanten, gesprekken met zorgverzekeraars en gesprekken met klanten. - Uitwerking en status van de verbeteracties van het voorgaande jaar. Alle onderwerpen dienen in het evaluatie- rapport te worden benoemd. Indien van toepassing worden verbeteracties opgesteld. De verbeteracties moeten worden gekoppeld aan de evaluatie. Het is aan te raden hiervoor een vast format 'evaluatierapport' te gebruiken, opdat alle onderwerpen elk jaar in het rapport terugkomen (voorbeeld format bijlage d)	Registraties
3.7.3	Continue borging kwaliteit	Het bedrijf moet kunnen aantonen dat in het dagelijks werk op de werkvloer aandacht is voor de constante levering van kwaliteit. Het bedrijf moet kunnen aantonen dat er aandacht is voor eventuele belemmeringen in de kwaliteit en dat deze worden geregistreerd zodanig dat verbeteracties kunnen worden opgesteld.	Procedure inzage
3.7.4	Klachten-behandeling	- Het bedrijf heeft een geïmplementeerde klachtenprocedure, waarin onder meer de n.a.w. gegevens van de Klachtencommissie zijn opgenomen. - Deze klachtenprocedure is vermeld op de homepage van de website van het bedrijf - Het bedrijf reageert binnen 5 werkdagen op een klacht. - De procedure dient aan de klager gemeld te worden, inclusief de te verwachten termijn waarbinnen de klacht afgehandeld wordt. - Voor die situaties waarbij de klacht niet door het bedrijf wordt/kan worden opgelost, is het bedrijf aangesloten bij een door SEMH erkende klachtencommissie of een door het ministerie van VWS geaccepteerde geschilleninstantie	Procedure inzage Registraties

SEMh Erkenningsreizen Haarwerkbedrijven v.10

		f. De klacht én de behandeling van de klacht moet altijd in het cliëntdossier worden geregistreerd. Als de klant een formele klacht indient, moet de afhandeling van de klacht naar de klant toe schriftelijk geschieden.	
3.7.5	Kwaliteit dienstverlening	Kwaliteit van de dienstverlening wordt gemeten aan de hand van ‘klanttevredenheids-onderzoeken’ (KTO). Er worden geen vastomlijnde eisen aan het KTO gesteld maar het bedrijf moet weten wat de klant van de dienstverlening vindt. Dit mag het bedrijf doen op eigen manier, mits dit kan worden aangetoond.	
3.7.6	Procesbeheer	<i>Voor HWK geen eis gedefinieerd</i>	
3.7.7	Ingangscontrole	Het gaat hier om de controle of het bij de leverancier afgeleverde product is gemaakt conform de bestelling (merk, materiaal, kleur enz.), bijv. door de controle van de factuur/pakbon met de bestellijst. De leverancier moet dit controleren op het moment dat het artikel bij hem/haar wordt afgeleverd en (dus) niet op het moment dat een cliënt het haarwerk komt ophalen.	
3.7.8	Voorraadbeheer/ Voorlichtings- materiaal	In het bedrijf dienen de benodigde producten, materialen en instrumenten op voorraad aanwezig te zijn, om: 1) de producten en diensten die het levert uit te kunnen voeren 2) om (potentiële) klanten de juiste voorlichting te kunnen geven. Dit houdt in bij levering van: . Confectiehaarwerken (zie bijlage e) . Maathaarwerken (zie bijlage f)	<i>Bijlagen dienen als voorbeeld voor het bedrijf en als leidraad voor de toetsers om te beoordelen of aan de eis wordt voldaan</i>

3.8 Medewerker en deskundigheid

	Aspect	Eis	Verificatie
3.8.1	Deskundigheid medewerker	De werkzaamheden die bij 3.1 t/m 3.6 zijn beschreven mogen alleen uitgevoerd worden door een Haarwerkspecialist die voldoet aan de volgende eisen: In het bezit van de diploma's: . Kappersopleiding (zie <u>Diplomalijst Kappersopleidingen</u> op https://semh.info/overige-documenten-2/) én . HSBN Diploma Haarwerkspecialist . Werkervaring: conform eis 3.8.2 . Bij- en nascholing: conform eis 3.8.3	Verificatie deskundigheidseis kan dmv. (kopieën van) diploma's en relevante ervaring OF dmv. Registratie van de haarwerkspecialist in het <u>SEMH register voor Haarwerkspecialist en</u>
3.8.2	Ervaringseis	De Haarwerkspecialist verricht het vereiste aantal handelingen per technische discipline, conform bijlage g. Indien hieraan niet wordt voldaan, dient de Haarwerkspecialist binnen 3 maanden de bijbehorende bij- en nascholing te volgen. <i>Deze eis is gekoppeld aan eis 3.8.3 Bij- en Nascholing.</i>	Dossier en agenda
3.8.3	Bij- en nascholing	De deskundigheid van de medewerkers wordt op peil gehouden door bij- en nascholing. De haarwerkspecialist dient in 2 kalenderjaren minimaal 10 SEMH accreditatiepunten te behalen, waarvan minimaal 4 punten per kalenderjaar. In het kalenderjaar waarin het diploma Haarwerkspecialist is behaald, dient de haarwerk-specialist minimaal 2 SEMH accreditatiepunten te behalen.	Registraties
3.8.4	Opleidingsplan	Het jaarlijkse opleidingsplan moet zo zijn opgesteld dat de Haarwerkspecialist binnen 12 maanden voldoet aan de eisen 3.8.1, 3.8.2, en 3.8.3. Het bedrijf dient het eigen opleidingsplan op te volgen.	Registraties
3.8.5	Medewerkers-overzicht	Het bedrijf beschikt over een medewerkers-overzicht. Hierin zijn de namen van de medewerkers (waaronder directie) opgenomen, met hun opleidingsgegevens en hun functie binnen het bedrijf.	(Kopieën van relevante) diploma's dienen in het bedrijf aanwezig te zijn
3.8.6	Functie-beschrijvingen	Van de medewerkers die zich bezighouden met het primaire proces zijn functiebeschrijvingen en een door deze medewerkers ondertekende gedragscode aanwezig.	Documenten- inzage
3.8.7	Gedragscode	a. Alle medewerkers van het haarwerkbedrijf hebben de Gedragscode ondertekend (bijlage a) b. Alle medewerkers van het haarwerkbedrijf hebben kennisgenomen van de inhoud van de Gedragscode Medische hulpmiddelen.	Registraties

3.9 Fysieke omgeving en materialen

	Aspect	Eis	Verificatie
3.9.1	Bereikbaarheid t.b.v. de cliënt	Er moet minimaal 1 zorglocatie ter beschikking staan van de leverancier. a. Als parkeren in de buurt van het bedrijf een probleem is moet dit op de website staan en wordt het gemeld aan cliënten die een afspraak maken om voor de eerste keer langs te komen. b. Als cliënten met de bus, auto of taxi niet vlakbij de ingang van het bedrijf kunnen komen, moet dit op de website staan en wordt het gemeld aan cliënten die een afspraak maken om voor de eerste keer langs te komen. c. Wanneer het bedrijf niet rolstoel vriendelijk is en dit voor cliënten, die niet of slecht kunnen lopen, een probleem is, moet dit op de website staan en wordt het gemeld aan cliënten die een afspraak maken om voor de eerste keer langs te komen. Het bedrijf meldt op de website dat cliënten ook thuis- of in de zorginstellingen bezocht kunnen worden. d. Als de deur van het bedrijf niet open staat en de cliënt kan niet vrij naar binnen en buiten lopen, dan moet er een (video)bel zitten. De meest -gebruikelijke-plek is tussen de 1 en 1,5 meter hoogte. e. Het bedrijf is minimaal 3 dagen per week geopend , met uitzondering van vakantieperioden. Indien het bedrijf meer dan 5 aaneengesloten werkdagen gesloten is (exclusief weekend) dient er een SEMH-erkende waarnemer geregeld te zijn. f. Het bedrijf is op werkdagen (8 uur per dag tussen 08.00 en 18.00 uur) telefonisch bereikbaar g. Indien de telefoon niet door een medewerker kan worden opgenomen, wordt er doorgeschakeld naar een voicemail of een telefoondienst, of er is een antwoordapparaat met inspreekmogelijkheid ingeschakeld. Het antwoordapparaat wordt op werkdagen dagelijks afgeluisterd. Indien cliënt, of de situatie, hierom vraagt, wordt cliënt binnen 24 uur door een medewerker teruggebeld.	

3.9.2	Huisbezoek	Het bedrijf biedt - indien de cliënt wegens beperking in mobiliteit niet in staat is naar de zorglocatie te komen – de mogelijkheid tot huisbezoek.	
3.9.3	Inrichtingseisen t.b.v. de cliënt	a. Het bedrijf draagt zorg voor een veilige en hygiënisch verantwoorde omgeving . Het bedrijf beschikt over een <i>afdoende</i> opslagruimte, waar de goederen kunnen worden opgeslagen. Hierbij worden de voorschriften, zoals door de fabrikant voor de producten vereist, en/of (inter)nationale normen in acht genomen.	
3.9.4	Behandelkamer t.b.v. de cliënt	Elke zorglocatie beschikt over een Behandelkamer. Deze is in ieder geval conversatie- en zichtdicht. De behandelkamer (Salon, Studio) dient een afgesloten niet gehorige ruimte te zijn met een dichte deur. Bij behandeling op afspraak buiten reguliere openingstijden voldoet de voordeur als ingang voor een afgesloten ruimte. De behandelkamer dient: - voldoende geventileerd en verwarmd te zijn - voorzien te zijn van adequate verlichting, die het daglicht kan evenaren (b.v. TL-verlichting: 90- serie) - de gelegenheid bieden om een jas op te hangen - zo ingedeeld te zijn dat deze inclusief stoelen en begeleider en rolstoel / rollator of krukken adequaat is voor het behandelen van de cliënt - te beschikken over een kaptafel, minimaal één goede stoel met armleuningen en minimaal één draaibare kappersstoel - te beschikken over twee passpiegels, waarvan minimaal één mobiel - te beschikken over handschoenen voor de hygiëne - een aanduiding te hebben waaruit blijkt dat de kamer bezet of onbezet is - voorzien te zijn van kleurstalen - voorzien te zijn van een modellenboek of documentatiemap - voorzien te zijn van een Hoofdwasvoorziening die: • Beschikt over een ergonomisch gevormde waskom met nekuitsparing; • Zodanig is gepositioneerd dat deze gebruikt kan worden al dan niet in combinatie met de (verstelbare) behandelstoel; • Een afvoer van het gebruikte water heeft, via een eigen opvangbak of aangesloten op de vaste water-afvoer; • Is voorzien van een mengkraan en handdouche, of zo is geplaatst dat hiervan gebruik kan worden gemaakt. • Is ingericht op een ergonomisch verantwoorde werkhouding voor de behandelaar.	

3.9.5	Ontvangstruimte t.b.v. de cliënt	Elke zorglocatie beschikt over een ontvangstruimte/wachtruimte . Deze ruimte dient voorzien te zijn van: - twee goede stoelen en een tafel - voorlichtingsmateriaal over de te verstrekken producten en het bedrijf - een kapstok - iemand die de klanten ontvangt of een signaal waaruit blijkt dat iemand plaatsneemt in de wachtruimte. De kapsalon kan ook dienen als wachtruimte.	
3.9.6	Maken van afspraken	Op iedere zorglocatie kunnen (vervolg-)afspraken worden gemaakt.	
3.9.7	Hygiëne t.b.v. cliënt	De Gedragscode dient te zijn ondertekend (zie bijlage a).	
3.9.8	Materialen en voorraad	Zie onder § 3.7.8 Transport en opslag dient in overeenstemming met de eisen van de fabrikant plaats te vinden.	Transport en opslagcondities toetsen.

3.10 Diensten door derden

	Aspect	Eis	Verificatie
3.10.1	Uitbesteding	De activiteiten van het primaire proces die worden uitbesteed dienen te voldoen aan de relevante eisen van dit erkenningsschema. Er dient een geregistreerde overeenkomst te zijn met hierin de overeengekomen afspraken. Bereikbaarheid en beschikbaarheid moeten zijn opgenomen in de overeenkomst indien er sprake is van uitbesteding bij afwezigheid. Zowel de uitbestede activiteiten, de plaats waar deze activiteiten worden verricht als de personen die met deze activiteiten zijn belast dienen te voldoen aan de relevante eisen van het erkenningsschema.	Conform relevante paragrafen
3.10.2	Leveranciers-beoordeling	Het bedrijf dient relevante criteria te hebben vastgelegd voor de leveranciers en deze minimaal jaarlijks te beoordelen.	Document inzage

3.11 Documenten

	Aspect	Eis	Verificatie
3.11.1	Documentbeheer	a. Er is een verantwoordelijke medewerker voor het beheer van de documenten. b. Er is een geïmplementeerde procedure beschikbaar voor de back-up van de computerbestanden. c. De administratieve gegevens zijn niet voor derden toegankelijk, conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).	Schriftelijk of digitaal
3.11.2	Voorlichting bij intake	Het bedrijf beschikt over een website. Op de website en op elke zorglocatie van het bedrijf dient de cliënt algemene voorlichting te krijgen over: a) openingstijden; b) telefoonnummers; c) vakanties (in verband met afspraken); d) relevante gegevens van de eventuele waarnemer; e) klachtenprocedure f) de aanwezigheid van een onafhankelijke klachtencommissie of geschilleninstantie g) de leveringsvoorwaarden van het haarwerkbedrijf, o.a. bedenktijd (zie ook par. 3.3.2) h) over het bedrijf en de leverbare hulpmiddelen en producten i) mogelijkheid tot huisbezoek j) de SEMH erkenningsregeling	De digitale voorlichting dient, indien gewenst, ook fysiek aanwezig te zijn.
3.11.3	Product-gerelateerde voorlichting	Het bedrijf draagt er zorg voor dat de product gerelateerde voorlichting aan de cliënt kan worden meegegeven. Deze voorlichting bestaat in ieder geval uit: a. Levertijd^{*)} b. Gemiddelde gebruiksduur van het hulpmiddel; c. Behandelings- en onderhoudsvorschriften conform opgave fabrikant; d. Informatie over de financiële vergoeding voor het hulpmiddel, per gecontracteerde zorgverzekeraar, en de kosten voor cliënt. Cliënt is zelf verantwoordelijk om de hoogte van de vergoeding die de zorgverzekeraar voor het hulpmiddel verstrekt bij de zorgverzekeraar te verifiëren, incl. eventuele voorwaarden. e. Leveringsvoorwaarden en garantie; f. Voorlichting over het hulpmiddel; Voorlichting over patiënten belangenorganisaties. Zie ook onder § 3.5.2 ^{*)} Toelichting a: De organisatie is verplicht de cliënt voor te lichten over de te verwachten levertijd. Ook moet de organisatie, zodra blijkt dat de levertijd gaat worden overschreden, de cliënt hierover zo spoedig mogelijk informeren. Deze	De digitale voorlichting dient, indien gewenst, ook fysiek aanwezig te zijn.

		communicatie dient te zijn vastgelegd in het cliëntdossier.	
3.11.4	Documentatie	<i>Geen eis geformuleerd</i>	
3.11.5	Cliëntendossier	In het cliëntendossier dienen de volgende gegevens minimaal te worden vastgelegd: Intakegegevens - NAW-gegevens; - Geboortedatum; - Telefoonnummer; - Medische indicatie - Verzekeringsgegevens; - Eerste/ herhalingsvoorziening - Verwijzer - Immobiliteit - Programma van eisen - Advies van het bedrijf naar aanleiding van het opgestelde programma van eisen - BSN-nummer (alleen bij declaratie) - Bestel/orderformulier - Resultaten van monitoring/evaluaties - Gegevens intake en afleveren - Gegevens functionaliteitsdiagnose - Gegevens zorgplan - Signaalfunctie (in het geval een cliënt wordt aangeraden een andere deskundige te raadplegen). Productkeuze gegevens - Selectie van het hulpmiddel - Beargumentering van het hulpmiddel - Eventuele afwijking van medische indicatie Aflevering gegevens - Datum levering; - Controle gegevens - Klachten / opmerkingen; - Naam van de medewerker die de intake, de productkeuze, passen en aflevering bij de cliënt heeft gedaan; - Andere gegevens in het belang van het hulpmiddelengebruik.	Het cliënten-dossier kan gekoppeld zijn aan andere systemen

		Hiernaast dienen de volgende aspecten te zijn opgenomen in het dossier: a. Overeenkomst(en) bij maathaarwerk, hieronder valt o.m.: - Orderformulieren - Code van de bestelling - Prijs van het haarwerk b. Naam tussenleverancier c. Handelingen die aan de klant en/of – haarwerk gepleegd zijn d. Onderhoudsproducten/bevestigings-producten Overzicht van alle productenaanschaf en dienstverlening met datumvermelding In het geval van confectie tevens: a. Model van het haarwerk b. Kleuren van het haarwerk In het geval van maathaarwerk tevens afmetingen van het hoofd (of mal/sjabloon).	
3.11.6	Overdracht dossier	Indien cliënt hierom vraagt geeft het bedrijf een kopie van het cliëntendossier, of gedeeltes daarvan, mee aan cliënt. Indien gewenst wordt het cliëntdossier overgedragen aan een ander bedrijf, bijv. bij wijziging van leverancier. Dit mag uitsluitend met/na toestemming van de cliënt, een en ander met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).	Registraties
3.11.7	Vertrouwelijkheid	De dossiers worden op zorgvuldige wijze behandeld en opgeslagen, met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevens- bescherming (AVG)	Registraties
3.11.8	Behandelaar	De cliënt dient tijdens de primaire processen door dezelfde Haarwerkspecialist geholpen te worden tenzij, met instemming van de cliënt, anders is overeengekomen.	

Gedragscode

Hierbij verklaart ondergetekende zich te houden aan de gedragscode zoals hieronder vermeld.

De medewerker is zich bewust van het belang van zijn/haar functie in het maatschappelijk verkeer. Iedere medewerker oefent deze functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streeft naar kwaliteit in zijn/haar dienstverlening.

De medewerker behandelt informatie over cliënten vertrouwelijk. De persoonlijke gegevens worden zorgvuldig administratief verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De medewerker geeft relevante informatie aan cliënten.

De medewerker schept een realistisch beeld van wat de cliënt van het hulpmiddel en de behandeling kan verwachten.

De medewerker denkt mee, toont belangstelling en respect, bijvoorbeeld bij verwerkingsproblemen.

De medewerker heeft oog voor problemen van de verschillende cliëntengroepen.

De medewerker maakt zich niet schuldig aan grensoverschrijdend gedrag. Dat betekent dat er veilig en respectvol werkt en vrij van intimidatie, discriminatie, ongepaste seksuele toenaderingen en pesten. De persoonlijke grenzen van collega's, klanten en leveranciers worden gerespecteerd, en communicatie en interactie is professioneel en respectvol.

De medewerker neemt hygiëneregels in acht:

Hygiëne algemeen: Houd ruimtes netjes en schoon; doorgaans kan worden volstaan met het reinigen van oppervlakken van vloeren, wanden, meubilair, e.d. Zorg tijdens reinigen voor voldoende ventilatie

Persoonlijke hygiëne beroepsbeoefenaar: Zorg altijd voor schone handen om besmetting te voorkomen en plak eventuele wondjes af alvorens de cliënt te behandelen.

Naam:

Handtekening:

Datum:

Leidraad eis 3.7.8 (Voorraadbeheer/Voorlichtingsmateriaal): Confectiehaarwerken

1. Bij claim directe levering uit voorraad, minimaal 500 haarwerken op voorraad
Het bedrijf moet minimaal 10 demo confectiehaarwerken op voorraad te hebben die een adequate afspiegeling zijn van de gangbare modellen in de markt. Met de volgende kenmerken die al of niet in combinatie getoond moeten worden:
 - ✓ Haar:
Soort= Synthetisch Haar, Echt Haar
Kleur= Blond, Donkerblond, Bruin, Donkerbruin Zwart, Grijs
 - ✓ Model:
Lengte= Kort, Halflang, Lang
Krul= Steil, Golvend, Krullend
 - ✓ Basis:
Materiaal= Trenzzen, Huidgaas, Monofilament, PU-plakplaatsen, Lace Front
2. Afbeeldingsmateriaal waar de haarwerken in staan :
 - Catalogussen
 - Online modellenlijnen
3. Cosmetica voor verkoop:
 - Shampoos
 - Conditioner
 - Sprays
 - UV Beschermers
 - Cleaners
4. Bevestigingsmateriaal voor verkoop
 - Klemmetjes
 - Tapes
 - Lijmsoorten
5. Onderhoud:
 - ✓ Instrumenten:
 - Stoomapparaat
 - Kappersinstrumentarium
 - ✓ Cosmetica eigen gebruik:
 - Shampoos
 - Conditioner
 - Sprays
 - UV Beschermers
 - Cleaners
 - ✓ Bevestigingsmateriaal eigen gebruik:
 - Klemmetjes
 - Tapes
 - Lijmsoorten

-
- 6. Reparatie (Optioneel bij claim eigen atelier):
 - ✓ Instrumenten:
 - Knoopnaalden (Optioneel alleen bij claim eigen atelier knopen)
 - Naalden (Optioneel alleen bij claim eigen atelier scheur herstellen en vermaken)
 - ✓ Materialen:
 - Knoophaar (Optioneel alleen bij claim eigen atelier knopen)
 - PU-sheets
 - PU siliconen-sheets
 - PU-Glue
 - Garen
 - Kant (Huidgaas, Monofilament)

Leidraad eis 3.7.8 (Voorraadbeheer/Voorlichtingsmateriaal): Maathaarwerken

1. Het bedrijf dient de verschillende onderdelen te kunnen laten zien middels samples (monsters) en of voorbeelden waaruit een haarwerk opgebouwd kan worden, zoals ringen, strengen, caps, haarwerken en/of mappen met diverse basismaterialen van nylon, polyester en poly- urethaan, haarsoorten, kleuren, lengtes, krulsterktes, dichtheid van geknoopte haren, soort haarknopen.)
2. Materiaal waar de mallen van worden gemaakt of nodig zijn bij het proces:
 - Stretchfolie en/of Kaalkoppen
 - Glasvezeltapes en/of
 - Warmteplaten en/of
 - Gips en/of
 - Scotchcast
3. Ontwerp/orderformulieren
4. Cosmetics voor verkoop:
 - Shampoos
 - Conditioner
 - Sprays
 - UV Beschermers
 - Cleaners
5. Bevestigingsmateriaal voor verkoop:
 - Klemmetjes
 - Tapes
 - Lijmsoorten
6. Onderhoud:
 - ✓ Instrumenten:
 - Stoomapparaat
 - Kappersinstrumentarium
 - ✓ Cosmetics eigen gebruik:
 - Shampoos
 - Conditioner
 - Sprays
 - UV Beschermers
 - Cleaners
 - ✓ Bevestigingsmateriaal eigen gebruik:
 - Klemmetjes
 - Tapes
 - Lijmsoorten
 - Buisjes (optioneel alleen bij claim permanente bevestiging)
 - Micropoint (optioneel alleen bij claim permanente bevestiging)
 - Track (optioneel alleen bij claim permanente bevestiging)

-

7. Reparatie (Optioneel bij claim eigen atelier):

✓ Instrumenten:

- Knoopnaalden (Optioneel alleen bij claim eigen atelier knopen)
- Naalden (Optioneel alleen bij claim eigen atelier scheur herstellen en vermaken)

✓ Materialen:

- Knoophaar (Optioneel alleen bij claim eigen atelier knopen)
- PU-sheets
- PU siliconen-sheets
- PU-Glue
- Garen
- Kant (Huidgaas, Monofilament)

Jaarlijkse verrichte handelingen (Eis 3.8.2 Ervaringseis

1. Definities

“Intake”: Bij een intake verzamelt de haarwerkspecialist in een gesprek met de klant welke gegevens nodig zijn voor: de juiste constatering van de zorgvraag; wat de wensen zijn, of en welk soort haarwerk de beste oplossing is; welke bevestigingssysteem het best toepasbaar is en wat de juiste mate van nazorg zou kunnen zijn. Dit doet de haarwerkspecialist door bij het formuleren van de zorgvraag en het opstellen van het zorgplan volgens een vaste methodiek te werken. Dit houdt in dat hij/zij de verzamelde gegevens vastlegt in een correcte intakeformulier. Heel belangrijk bij het intake gesprek is dat de haarwerkspecialist goed op de hoogte is van het psychosociale aspect bij haarverlies.

“Aanmeten en ontwerpen”: dit is het hele proces, dat nodig is om tot de juiste aflevering te komen. Bij confectiehaarwerken spreken we over “aanmeten”: het gaat er om een al bestaand haarwerk op een goede manier aan te meten en het maken van de juiste keuze. Dit kan met behulp van een aanmeetlint, maar wordt ook vaak op het oog gedaan. Confectiehaarwerken bestaan namelijk in drie verstelbare standaardmaten; ‘small’, ‘medium’ en ‘large.’ Hierbij kunnen afbeeldingen van haarwerken en de eigen voorraad als voorbeeld worden gebruikt.

Bij maathaarwerken spreken we over “ontwerpen”: een ontwerp maken doet de haarwerkspecialist dus uitsluitend bij een maathaarwerk en niet bij een confectiehaarwerk.

De categorie semi-maathaarwerken valt hier tussenin, ook bij het ontwerpen en aanmeten. Meestal zijn er minder gegevens nodig dan bij een maathaarwerk, maar meer dan bij confectiehaarwerken.

“Afleveren”: het plaatsen van het haarwerk op het hoofd of gebruiksklaar meegeven naar de wensen van de klant (programma van eisen). Hierbij wordt de klant indien nodig geïnstrueerd hoe correct met dit hulpmiddel om te gaan.

“Behandeling (onderhoud)”: alle technische verrichtingen (handelingen) die het haarwerkbedrijf uitvoert aan het haarwerk om deze na de aflevering zo adequaat mogelijk te houden. (reinigen, stomen, wikkelen, modelleren etc.). Mocht deze handelingen al nodig zijn bij de aflevering registreert dit in het klantendossier, want ook dan telt deze mee voor het aantal ‘behandelingen’.

“Reparatie”: die technische verrichtingen (handelingen) die het haarwerkbedrijf aan het haarwerk uitvoert, of laat uitvoeren, om beschadigingen aan het haarwerk te herstellen*). Wanneer het bedrijf reparaties gedeeltelijk of helemaal zelf doet geldt een vereist aantal verrichtingen per jaar (zie onder). Wanneer reparaties worden uitbesteed hoeven deze handelingen niet te worden verricht. In dat geval wordt in het klantendossier geregistreerd door welke externe partij (tussenleverancier en/of atelier) de reparaties worden gedaan.

Voor alle handelingen geldt dat deze worden geregistreerd in het klantendossier.

2. Vereiste aantallen jaarlijkse verrichte handelingen per technische discipline per haarwerkspecialist

Intake

Aantal:

15 intakes *)

*) ook correct geregistreerde intakes die niet tot een verkoop van een haarwerk leiden tellen mee

Confectie haarwerken

> Definitie: zie onder hoofdstuk 2

. Aantal vereiste handelingen voor confectiehaarwerken wanneer uitsluitend confectiehaarwerken worden geleverd (maathaarwerk zit niet in het assortiment):

20 aanmetingen,

20 afleveringen,

20 behandelingen

. Aantal vereiste handelingen voor confectiehaarwerken wanneer maathaarwerk wél in het assortiment zit (er worden zowel confectie- als maathaarwerken geleverd):

10 aanmetingen

10 afleveringen,

10 behandelingen

Maathaarwerken

> Zie onder par.1 definitie maathaarwerken.

. Aantal vereiste handelingen voor maathaarwerken:

10 ontwerpen,

10 afleveringen,

20 behandelingen *)

*) De reden dat hier 10x afleveren en 20x behandelen staat is dat er bij maathaarwerken de klant op jaarbasis gemiddeld 6x langs komt voor onderhoud (behandeling).

Reparatie

. Aantal wanneer reparatie (gedeeltelijk) intern is.

10 uur bijknopen

10 scheurtjes en/of aanpassingen aan de base

Wanneer de vereiste jaarlijkse aantallen niet gehaald worden dan mag de betreffende haarwerkspecialist de handelingen alleen blijven uitvoeren, indien hij/zij relevante bij- en nascholing*) gaat volgen om kennis en vaardigheden voor dit onderdeel op peil te houden