

## Verklaringen Schema HWK v.8

Versimpelde uitleg van wat er bedoeld met de eis in de branche specifieke en algemene eisen HWK  
*Extra richtlijn* is een duiding van de eis in de branche specifieke en algemene eisen HWK

### Leeswijzer:

Het is niet ter vervanging is voor het erkenningsschema, wat altijd als enig document leidend is voor de toetsing.

### Zorgvraag formuleren

#### Erkenningseis 3.1.1

##### Intakegesprek:

Wanneer een klant voor een intake gesprek langs wilt komen dan moet dit binnen een week mogelijk zijn.

*Het intakegesprek is altijd gratis en vrijblijvend. In dit gesprek wordt getracht om tot de best mogelijke oplossing te komen. Alle voor en nadelen worden besproken en vastgelegd in een 'intake formulier'. Wanneer een cliënt tijdens het eerste contact aangeeft langs te willen komen voor zo'n intakegesprek dan moet dit binnen 5 werkdagen kunnen .*

#### Erkenningseis 3.1.2

##### Zorgvraag formuleren:

Wat kunnen de problemen zijn voor je klant als hij/zij een haarwerk gaan dragen en wat zijn de voordelen.

- ✓ *Stel vast de stoornis ten gevolge van het haarverlies.  
Dit zijn de psychische problemen die de cliënt ondervindt door het haarverlies en daardoor aangewezen is op het hulpmiddel haarwerk om te kunnen functioneren.*
- ✓ *Stel vast de beperking en belemmering ten gevolge van het haarverlies en de mogelijk oplossing van het hulpmiddel haarwerk.*
  - *Beperkingen:  
Stel vast in hoeverre de cliënt in staat is om haar/zijn haarwerk te onderhouden en indien van toepassing weer zelf op te zetten.  
Stel vast de oorzaken, waarom de cliënt bepaalde handelingen niet zelf meer kan doen. (Bijvoorbeeld de cliënt heeft reuma en kan daardoor het haarwerk niet reinigen en wassen)*
  - *Belemmering:  
Stel vast in hoeverre het dragen van het hulpmiddel haarwerk het functioneren van de cliënt beïnvloedt binnen haar/zijn sociale omgeving.*

#### Erkenningseis 3.1.2.a.

##### Zorgvraag formuleren; Prognose:

Als je weet waardoor de klant kaal is of wordt kan je inschatten welk haarwerk juist is en welk niet.

*Een inschatting maken voor zover dat kan of het haarverlies blijvend is. Hoe lang is dus het gekozen hulpmiddel haarwerk de aangewezen oplossing en wanneer moet het worden vervangen.*

*Dit door een beeld te vormen van wat de achterliggende oorzaak van het haarverlies is, middels het intake –gesprek, medisch voorschrift en visueel contact.*

#### Erkenningseis 3.1.2.b.

##### Zorgvraag formuleren; Adequate informatie:

Je bent goed op de hoogte van wat er allemaal te koop is aan haarwerken en wat daarbij hoort.

*De juiste kennis en laatste inzichten (informatie)bezitten vanuit de branche op de technische mogelijkheden van het hulpmiddel haarwerk om de correcte zorgvraag van de cliënt te formuleren.*

### Erkenningseis 3.1.3.

#### **Communicatie verwijzer:**

Dat je direct contact heb met de verwijzer (huisarts, oncoloog of dermatoloog) zal zelden tot nooit voorkomen. In die gevallen dat het toch nodig is doe het dan alleen met schriftelijke toestemming van de klant (stopt dit in het klantendossier) en hou dan goed de privacy regels in de gaten.

*De communicatie tussen haarwerksspecialist en verwijzer (huisarts, oncoloog of dermatoloog) zal zich in de regel beperken tot het medisch voorschrift (verwijsbrief). Bij het opmaken van het zorgplan zal de haarwerksspecialist er zorg voor dragen dat het strookt met wat er staat op het medisch voorschrift. Bij twijfel of het niet weten of alle aspecten van het zorgplan van toepassing zijn aan de medische kant van de klant moet de communicatie gezocht worden met de verwijzer. Die zal dan vanwege de privacy/medisch geheim in eerste instantie altijd verlopen via de klant. De verwijzer kan indien nodig dan schriftelijk of telefonisch aanvullende informatie geven aan de haarwerksspecialist.*

## Zorgplan maken

### Erkenningseis 3.2.1.a.a.

#### **Bepalen Oplossingsrichting; Behandeldoel(en) vaststellen:**

Het behandeldoel is om de klant een haarwerk te leveren waardoor hij/zij weer (meer) tevreden in het leven komt te staan.

*Het behandeldoel is het compenseren van het haarverlies. Met als beoogd resultaat dat de sociale en maatschappelijke interactie voor de cliënt gelijk is als wanneer er geen sprake zou zijn geweest van haarverlies. Een mogelijke oplossing zou het hulpmiddel haarwerk kunnen zijn. De haarwerksspecialist moet samen met de cliënt dit proces doorlopen.*

### Erkenningseis 3.2.1.a.b.

#### **Bepalen Oplossingsrichting; Beoogd functioneren vaststellen:**

Weet zeker of jij dat haarwerk wel kan (af) leveren en onderhouden die de klant graag wil.

- ✓ *Stel vast of de oplossing in de vorm van het hulpmiddel haarwerk de juiste is. Dit is te concluderen na de uitkomst van het behandeldoel en het beoogd functioneren.*
- ✓ *Stel vast of een ander erkend haarwerkbedrijf geen betere oplossing kan bieden. Dit is te concluderen na de uitkomst van het behandeldoel en het beoogd functioneren. (Bijvoorbeeld het blijkt dat de cliënt een maathaarwerk moet krijgen met een permanente bevestigingsmethode en de eigen haarwerkbedrijf kan dit niet leveren.)*

### Erkenningseis 3.2.1.a.c.

#### **Bepalen Oplossingsrichting; Vaststellen of het haarwerk als oplossing...:**

Is een haarwerk wel de oplossing voor je klant.

*Het functioneren met het dragen van een haarwerk binnen de sociale en maatschappelijke omgeving (thuis, recreatie, sport en/of op het werk) moet zoveel mogelijk overeenkomen met de situatie waarin de cliënt alles gewoon kan blijven doen alsof hij/zij nog eigen haar zou hebben. Rekening houden met de eisen en wensen van cliënten kan dan bekeken of het hulpmiddel haarwerk en welke specificaties (confectie, maat, soort haar, lengte, model, bevestiging en onderhoud) daarin toereikend is. De haarwerksspecialist moet samen de cliënt dit proces doorlopen en er zeker van zijn dat de (on)mogelijkheden duidelijk zijn.*

### Erkenningseis 3.2.1.b.

#### **Programma van eisen op stellen:**

Lever aan de klant het juiste haarwerk met de juiste bevestiging. Dit aan de hand van alle informatie die je van de klant te horen heb gekregen en in zijn/haar klantendossier staat.

- ✓ *Stel vast of er geen andere oorzaak voor het haarverlies is met misschien dan een andere oplossing dan het hulpmiddel haarwerk. Dit door een beeld te vormen van wat de achterliggende oorzaak van het haarverlies is, middels het intakegesprek, medisch voorschrift en visueel contact (door goed te kijken).*
- ✓ *Stel vast of de gekozen soort haarwerk het behandeldoel moet kunnen behalen. Zie afbeelding 1, Selectie Hulpmiddel, Blz 5.*

## Selecteren, Uitproberen en Beslissen

### Erkenningseis 3.3.1

#### Selectie hulpmiddel:

Kies het juiste haarwerk met de klant.

*Het bedrijf dient aan te kunnen tonen dat het juiste soort haarwerk is gekozen met de daarbij behorende bevestiging in overleg met cliënt, waarbij rekening is gehouden met de verwijzing en het adequate marktaanbod van de haarwerken. Ondermeer door het tonen en waar mogelijk passen van verschillende soorten haarwerken.*

*Zie afbeelding 1, Selectie Hulpmiddel, Blz 5.*

### Erkenningseis 3.3.2

#### Beslissen:

Klant mag alleen bij het kopen van één maathaarwerk binnen 3 dagen de koop annuleren.

*Dit moet terug te vinden zijn in bijvoorbeeld de leveringsvoorwaarden die het haarwerkbedrijf hanteert.*

Klant mag bij het kopen van één plus meerdere maathaarwerken tegelijk, de koop van de meerdere haarwerken binnen 14 dagen annuleren.

*Dit moet terug te vinden zijn in bijvoorbeeld de leveringsvoorwaarden die het haarwerkbedrijf hanteert.*

## Leveren en Instrueren

### Erkenningseis 3.4.1

#### Controle vóór aflevering:

Kijk na of het haarwerk wat je binnen krijgt klopt met je bestelling.

*Het haarwerk dient voor aflevering te worden gecontroleerd of het overeenkomt met het in het zorgplan geselecteerde haarwerk aan de hand van het cliëntendossier en het orderformulier. Klopt het model, type, kleur haar, lengte haar, dichtheid haar, krul haar, soort haar, base (basis), maat en pasvorm.*

### Erkenningseis 3.4.2

#### Levertijden:

De klant kan als het moet binnen 2 dagen een confectiehaarwerk van jou ontvangen en binnen 12 weken een maathaarwerk.

*Het bedrijf moet aantoonbaar adequate informatie geven over de levertijd.*

- ✓ *Bij confectiehaarwerk is in de regel de levertijd per direct of binnen 2 werkdagen.*
- Bij maathaarwerk is de levertijd binnen 14 weken*
- Bij overschrijding van de levertijd dient de cliënt tijdig te worden geïnformeerd.*

Wanneer jij bij een klant een ontwerp maakt van een maathaarwerk dan moet je binnen 1,5 week bij de tussenleverancier of fabrikant de bestelling plaatsen. Dit door het orderformulier en mal naar hun op te sturen.

Wanneer jij het bestelde haarwerk ontvangt dan maak je binnen 1,5 week contact met je klant om een afspraak te maken voor een aflevering.

- ✓ *De tijdsperiode tussen het ontwerpen van het maathaarwerk en het daadwerkelijk plaatsen van de bestelling bij tussenleverancier/fabrikant mag maximaal 6 werkdagen beslaan. Dit betreft het traject “van aanmeten tot bestelling plaatsen bij fabrikant” en “van binnenkomst haarwerk bij leverancier tot afspraak voor aflevering maken met cliënt”.*
- ✓ *De tijdsperiode tussen het ontvangen van het maathaarwerk door het bedrijf, geleverd door de tussenleverancier/ fabrikant, tot een afspraak maken voor de aflevering met de cliënt mag maximaal 6 werkdagen beslaan.*

Je doet er alles om het haarwerk zo snel als mogelijk aan de klant te kunnen (af)leveren. Meer kan je niet doen.

- ✓ *De tijdsperiode tussen “bestelling plaatsen bij fabrikant en binnenkomst haarwerk bij leverancier” ligt niet binnen de invloedssfeer van de leverancier. Wel heeft de leverancier een inspanningsverplichting om overschrijding van de levertijd te voorkomen.*

Wanneer het allemaal langer duurt zet dan de reden daarvan in het klantendossier.

- ✓ *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.*

Wanneer het haarwerk later bij jou binnen komt houdt je klant daarvan dan goed op de hoogte.

*Geen extra richtlijn*

Wanneer de klant ineens geen haarwerk meer heeft om te dragen dan doe je er alles aan om die klant te helpen.

- ✓ *Indien sprake is van een noodsituatie met het haarwerk heeft de leverancier een inspannings- verplichting om een tijdelijke oplossing te kunnen leveren.*

#### **Erkenningseis 3.4.3**

##### **Eindcontrole tijdens aflevering:**

Kijk bij de aflevering of het haarwerk inderdaad juist is voor de klant en dat het past.

*Bij aflevering worden de haarwerken aan een eindcontrole onderworpen in bijzijn van de cliënt. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met het programma van eisen. Hiervan wordt een aantekening gemaakt in het cliëntendossier.*

#### **Erkenningseis 3.4.4**

##### **Instructies:**

Geef aan de klant op papier een gebruiksaanwijzing mee, wanneer je het haarwerk (af)levert.

*Het bedrijf dient schriftelijk gebruiksaanwijzing (en) aan de cliënt mee te geven omtrent het op de juiste manier omgaan en onderhouden van het haarwerk.*

## Gebruiken

### Erkenningseis 3.5.1

#### Training:

Wanneer je klant dit wil doe dan voor hoe je het haarwerk moet afzetten, wassen en weer opzetten.

*De cliënt krijgt desgewenst en indien van toepassing een persoonlijke demonstratie hoe om te gaan met het haarwerk. Met als leidraad de op schrift gestelde instructies.*

### Erkenningseis 3.5.2

#### Nazorg:

Je klant moet altijd bij jou terecht kunnen om zijn/haar haarwerk te laten verzorgen en/of repareren.

*Na het afleveren van het haarwerk moet het bedrijf standaard de gelegenheid bieden aan de cliënt om, indien nodig en van toepassing, correcties, onderhoudsbeurt(en) en reparatie(s) aan het haarwerk aan te bieden.*

### Erkenningseis 3.5.3

#### Monitoren ervaringen met gebruik:

Als er iets aan de hand is met het haarwerk volgens de klant, zet dat in het klantendossier.

*Het bedrijf moet de relevante ervaringen aangaande het dragen van het haarwerk bijhouden in het cliëntendossier.*

## Evaluatie hulpmiddel

### Erkenningseis 3.6.1

#### Evaluatie van het hulpmiddel:

Als er iets aan de hand is met het haarwerk volgens jou, zet dat in het klantendossier.

*Het bedrijf moet bijhouden in het cliëntendossier de eigen bevindingen van het soort haarwerk in vergelijking met de bevindingen van de cliënt. Dit door de registraties in het cliëntendossier en de registratie in de eigen evaluatielijst van het bedrijf met elkaar te vergelijken.*

## Beleid en Organisatie

### Erkenningseis 3.7.1

#### Organisatie overzicht:

Als je een bedrijf heb met 1 vestiging dan hoef je niets te doen. Als je meerdere vestigingen heb dan moet je een overzicht maken.

*Geen extra richtlijn*

### Erkenningseis 3.7.2

#### Jaarlijkse borging kwaliteit:

Maak een rapport wat lijkt op het voorbeeld in bijlage d. De punten 'rapport van de laatste toetsing', 'klanttevredenheidsonderzoek', 'eventuele signalen van medewerkers', 'eventuele klachten', 'signalen die van belang zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening' en 'uitwerking en status van de verbeteracties van het voorgaande jaar' moeten er in staan.

Hou het kort en simpel, wanneer bijvoorbeeld het rapport van de laatste toetsing goed was, dan is daarbij de opmerking positief voldoende.

*Geen extra richtlijn*

### **Erkenningseis 3.7.3**

#### **Continu borging kwaliteit:**

Werk altijd in dezelfde logische volgorde. Je heb een plan, een idee of en verbetering, dat ga je uitvoeren, dan ga je nakijken of het werkt en vervolgens pas je het aan waar nodig. Dit herhaalt zich altijd. En eigenlijk werk en doe je alles op deze manier altijd al.

*Werk volgens een cyclische procesbeheersing, oftewel de cirkel van Deming.*

*De cirkel beschrijft vier activiteiten, Plan, Do, Check en Act die op alle verbeteringen in bedrijven van toepassing zijn. De vier activiteiten zorgen voor een betere kwaliteit. Het cyclische karakter garandeert dat de kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is.*

### **Erkenningseis 3.7.4**

#### **Klachtenbehandeling:**

Je moet een klachtenprocedure hebben voor je klant, een klachtenprocedure voor je bedrijf en geef aan onder welke klachtencommissie jij valt. Ben je lid van HSBN neem dan contact met hun op als je vragen hebt.

*Geen extra richtlijn*

### **Erkenningseis 3.7.5**

#### **Kwaliteit dienstverlening:**

Je moet bij je klanten minimaal 1 keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek doen met een enquêteformulier.

*Het bedrijf dient een klanttevredenheidsonderzoek periodiek te laten uitvoeren en daar op jaarlijkse basis een rapport aan te koppelen.*

*Een klanttevredenheidsonderzoek kan op diverse manieren worden uitgevoerd, zowel digitaal als schriftelijk. Digitaal wordt het veelal gekoppeld aan de website van het bedrijf. Er zijn diverse simpele software programma's hiervoor te koop. Sommige 'webhosts' leveren bij de uitgebreidere hostingspakketten als aanvullende diensten dusdanige tools (programma voor klantenonderzoek). De frequentie is continu en klanten kunnen bij winkelbezoek geattendeerd worden op het bestaan van de website met de daaraan gekoppelde klanttevredenheidsonderzoek.*

### **Erkenningseis 3.7.6**

#### **Procesbeheer:**

In klantendossiers al of niet in combinatie met order-/bestellijsten schrijf je de datums met alle handelingen op die nodig zijn (geweest) om het haarwerk te kunnen (af)leveren.

*Geen extra richtlijn*

### **Erkenningseis 3.7.7**

#### **Ingangscontrole:**

Kijk na of het haarwerk wat je binnen krijgt klopt met je bestelling.

*Gelijk aan eis Erkenningseis 3.4.1*

*Controle vóór aflevering:*

*Het haarwerk dient voor aflevering te worden gecontroleerd of het overeenkomt met het in het zorgplan geselecteerde haarwerk aan de hand van het cliëntendossier en het orderformulier.*

*Klopt het model, type, kleur haar, lengte haar, dichtheid haar, krul haar, soort haar, base (basis), maat en pasvorm.*

**Erkenningseis 3.7.8**

**Voorraadbeheer / Voorlichtingsmateriaal:**

Je moet alles binnen je bedrijf hebben om de haarwerken die je zegt te kunnen (af)leveren inderdaad kan (af)leveren. Daarbij ook die haarwerken kan onderhouden en kunnen (laten) repareren/aanpassen. De bijbehorende reinigings-, cosmetica- en bevestigingsproducten voor die haarwerken heb je ook.

*Geen extra richtlijn*

**Medewerker en deskundigheid**

**Erkenningseis 3.8.1**

**Deskundigheid medewerker:**

Jij of je medewerkers mogen bij klanten alleen technische handelingen uitvoeren als je in bezit bent van een kappersdiploma en het diploma haarwerkspecialist.

Daarbij moet je op elk jaar voldoende klanten hebben geholpen en de bij- en nascholing gevolgd hebben om je werkervaring en kennis op peil te houden.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.8.2**

**Ervaringseis:**

Zie bijlage g en eis 3.8.3

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.8.3**

**Bij- en nascholing:**

Op de websites van SEMH en HSBN staan hoe en waar je die punten kan halen. Punten krijg je bij seminars van SEMH en HSBN, cursussen en ledendagen.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.8.4**

**Opleidingsplan:**

Schrijf op welke cursussen jij en/of je medewerkers het komende jaar van plan bent te gaan volgen en/of naar welke seminars, beurzen en branche dagen je gaat.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.8.5**

**Medewerkers-overzicht:**

Alleen als je een bedrijf hebt met meer dan 2 medewerkers in dienst.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.8.6**

**Functie-overzicht:**

Alleen als je een bedrijf hebt met meer dan 2 medewerkers in dienst.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.8.7**

**Gedragcode Medische hulpmiddelen:**

Lees met je eventuele medewerkers de gedragscode medische hulpmiddelen door.

*Geen extra richtlijn*

**Fysieke omgeving en materialen**

**Erkenningseis 3.9.1**

**Bereikbaarheid t.b.v. de cliënt:**

- a. Als parkeren in de buurt van je bedrijf een probleem is zet dit dan op je website en zegt het tegen je klanten als die een afspraak maken om voor de eerste keer langs te komen.
- b. Als je met de auto of taxi niet vlakbij de ingang van je bedrijf kan komen zet dit dan op je website en zegt het tegen je klanten, die een afspraak maken om voor de eerste keer langs te komen.
- c. Wanneer jouw bedrijf niet rolstoel vriendelijk is en voor klanten die niet of slecht kunnen lopen dus een probleem is zet dit dan op je website en zegt het tegen je klanten als die een afspraak maken om voor de eerste keer langs te komen. Meldt op je website dat je die klanten ook bij hun thuis of in de zorginstellingen kan bezoeken.
- d. Als de deur van je bedrijf niet open staat en de klant kan dus niet vrij naar binnen en buiten lopen, dan moet er een (video)bel zitten. De meest voorkomende plek is tussen de 1 en 1,5 meter.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.9.2**

**Huisbezoek:**

Meldt op je website dat jij klanten ook bij hun thuis of in de zorginstellingen kan bezoeken als zij zelf niet staat zijn om naar jouw bedrijf te komen.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.9.3**

**Inrichtingseisen t.b.v. de cliënt:**

- a. Zorg dat er geen apparatuur, spullen, onvolkomenheden in het bedrijf aanwezig zijn en/of activiteiten worden uitgevoerd waar klanten komen en zich aan kunnen bezeren of die gevaarlijk kunnen zijn voor de klant.
- b. Zorg dat je een goede ruimte (zie de opslagvoorschriften van leveranciers) heb binnen je bedrijf waar je al de haarwerken, cosmetica, tapes enzovoort kan opslaan.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.9.4**

**Behandeltkamer t.b.v. de cliënt:**

Geen versimpelde uitleg



*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.9.5**

**Ontvangstruimte t.b.v. de cliënt:**

Geen versimpelde uitleg

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.9.6**

**Maken van afspraken:**

Geen versimpelde uitleg

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.9.7**

**Hygiëne t.b.v. cliënt:**

Geen versimpelde uitleg

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.9.8**

**Materialen en voorraad:**

Geen versimpelde uitleg

*Geen extra richtlijn*

## Diensten door Derden

**Erkenningseis 3.10.1**

**Uitbesteding:**

Wanneer jou bedrijf niet alles zelf kan doen en je laat sommige zaken (zoals het bijvoorbeeld het repareren van haarwerken) door andere bedrijven uitvoeren dan zorg je dat het op de juiste manier gebeurt. Jouw bedrijf is en blijft verantwoordelijk.

*De haarwerker die kernactiviteiten uitbestedt aan ander bedrijven is er voor verantwoordelijk, dat de geleverde dienst voldoet aan de eisen, welke in deze erkenningsregeling zijn opgenomen. Dit kan op twee manieren:*

- ✓ *Alleen kernactiviteiten uitbesteden aan bedrijven die zelf ook aan deze erkenningsregeling voldoen.*
- ✓ *De geleverde dienst welke is uitbesteed grondig controleren en registeren.*

*Het betekent dat de haarwerker altijd de eindverantwoordelijke is voor de geleverde diensten en producten ongeacht wat er aan andere bedrijven wordt uitbesteed.*

**Erkenningseis 3.10.2**

**Leveranciers-beoordeling:**

Hou bij hoe jouw leveranciers in jouw ogen presteren met bijvoorbeeld betrouwbaarheid, hulp, leveringssnelheid en producten.

*Geen extra richtlijn*

## Documenten

**Erkenningseis 3.11.1**

**Documentbeheer:**

a. Wie zorgt er voor binnen je bedrijf dat alles van de administratie in orde is.

*Geen extra richtlijn*

b. De meeste bedrijven en waarschijnlijk ook die van jou heeft een automatische back-up van al je bestanden bij een cloud dienst zitten. Wanneer je dit niet heb en gebruik maakt van een aparte server of externe

harde schijf om back-ups te maken dan moet je beschrijven hoe de back-ups gedaan worden en hoe vaak.

*Geen extra richtlijn*

c. Zorg dat niemand zonder dat jij het goed vindt in de gegevens van de klanten kan kijken.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.11.2**

**Voorlichting bij intake:**

Alles wat de klant moet weten over je bedrijf staat op de website van je bedrijf en/of in brochures/folders.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.11.3**

**Product-gerelateerde voorlichting:**

Alle informatie wat de klant moet krijgen over zijn/haar haarwerk staat op de website van je bedrijf en/of in brochures/folders.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.11.4**

**Documentatie:**

De procesbeschrijving hulpmiddelenzorg, medisch woordenboek, folder koningin Wilhemina fonds en folders over Alopecia zijn op het internet terug te vinden.

*Geen extra richtlijn*

**Cliëntendossier:**

Zorg dat je in het klantendossier alles neerzet wat je nodig om de klant goed te kunnen helpen.

*In het cliëntendossier dienen de volgende gegevens vastgelegd worden:*

*NAW-gegevens; Geboortedatum; Telefoonnummer; E-mail adres; Medische indicatie; Verzekeringsgegevens; Immobieliteit; Beperking en Belemmering; Programma van Eisen; Zorgvraag en Zorgplan; Overeenkomsten (en) bij maathaarwerk; Orderformulieren; Code van de bestelling; Maat van het hoofd / haarwerk; Model van het haarwerk bij confectie haarwerk; De kleur code of sample van het haarwerk; Prijs van het haarwerk; Eventueel naam van tussenleverancier; Handelingen die aan de cliënt en/of haarwerk gepleegd zijn; Onderhoudsproducten; Bevestigingsproducten; Overzicht van alle producten, welke zijn aangeschaft en alle geleverde diensten met datum vermelding; Welk persoon binnen het bedrijf bepaalde werkzaamheden in relatie tot de cliënt heeft verricht.*

**Erkenningseis 3.11.6**

**Overdracht dossier:**

a. De klant kan kopieën mee krijgen van zijn/haar klantendossier of bepaalde gedeeltes daarvan. Geen kopieën van informatie of aantekeningen in het klantendossier die duidelijk alleen voor jouw bedrijf zelf bedoeld zijn.

b. Wanneer de klant daarom vraagt kan zijn/haar klantendossier of bepaalde gedeeltes daarvan overgedragen worden aan een ander bedrijf. Geen kopieën van informatie of aantekeningen in het klantendossier die duidelijk alleen voor jouw bedrijf zelf bedoeld zijn.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.11.7**

**Vertrouwelijkheid:**

Je zorgt ervoor dat niemand bij de gegevens van je klanten kan zonder jouw toestemming.

*Geen extra richtlijn*

**Erkenningseis 3.11.8**

**Behandelaar:**

Als je meerdere medewerkers heb zorg dan dat de klant zoveel als mogelijk degene krijgt die hij/zij wil.

*Geen extra richtlijn*

**Einde**