



Onderzoeksrapport

Schoonheidsspecialisten en ethiek

In opdracht van Uitgeverij Lakerveld B.V.

Van Es Marketing Services

Juli 2015



Van Es Marketing Services
Doelenstraat 4
7607 AJ Almelo

tel 0546 45 66 62
fax 0546 45 67 80

info@marktdata.nl
www.marktdata.nl

Van Es Marketing Services aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade voortvloeiend uit gebruik en/of interpretatie van de cijfers in dit onderzoeksrapport.

© juli 2015 Van Es Marketing Services

Inhoudsopgave

pagina:

1	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Doel van het onderzoek	3
1.3	Methode van onderzoek	3
1.4	Respons	3
1.5	Wijze van rapportage	4
2	Onderzoekresultaten	5
2.1	Omgaan met klachten	5
2.2	Vaccinatie hepatitis B	7
2.3	Administratie van behandelingen	8
2.4	Houdbaarheidsdatum producten	9
2.5	Het functioneren van apparaten	10
2.6	Stellingen over apparaten	11
2.7	Vastlegging acne behandeltraject	18
2.8	Gespecialiseerde behandelingen en vastlegging	19
2.9	Omgaan met persoonlijke informatie	24
2.10	Omgaan met onhaalbare wensen	25
2.11	Omgaan met behandelingen van kinderen	27
2.12	Stellingen over personeel	30
2.13	Nevenbevindingen	34
3	Profiel van de respondenten	41

Bijlagen

Bijlage I	Vragenlijst
Bijlage II	Individuele antwoorden type behandelingen van kinderen onder de 16 jaar

1. Inleiding

1.1 Algemeen

In opdracht van Uitgeverij Lakerveld B.V. heeft Van Es Marketing Services een online onderzoek uitgevoerd onder schoonheidsspecialisten met betrekking tot ethiek.

1.2 Doel van het onderzoek

Het onderzoek heeft tot doel inzicht te verschaffen in de huidige stand van zaken van ethiek in de branche voor schoonheidsverzorging.

1.3 Methode van onderzoek

Het veldwerk is online uitgevoerd. Het betreft een gestructureerde vragenlijst waarin enkele open vragen zijn opgenomen, zie bijlage I. Ten behoeve van het onderzoek is het schoonheidsspecialistenpanel benaderd, bestaande uit ruim 7.500 panelleden van bedrijven die onder de SBI-code 96022 ("schoonheidsverzorging, pedicures en manicures") staan geregistreerd bij de Kamers van Koophandel. Onder deze codering vallen naast schoonheidsspecialisten ook aanverwante bedrijfsbeoefenaars zoals pedicures en manicures. Middels een selectievraag naar de hoofdactiviteit zijn alleen schoonheidsspecialisten benaderd met de vragenlijst. De panelleden van schoonheidsspecialistenpanel.nl zijn op 2 juli per e-mail uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Netto zijn er 6.822 e-mail uitnodigingen verstuurd en afgeleverd. In de uitnodiging is niet verteld dat het onderzoek over ethiek gaat, om een representatieve deelname aan het onderzoek te kunnen waarborgen. Op 15 juli is er vervolgens een reminder e-mail gestuurd naar de non-respondenten. Daarnaast zijn respondenten die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld op 20 juli benaderd om de vragenlijst te completeren. Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van 2 tot 27 juli 2015.

1.4 Respons

431 Panelleden hebben het onderzoek geopend. Omdat het onderzoek alleen onder schoonheidsspecialisten is uitgevoerd, zijn middels een selectievraag naar de hoofdactiviteit andere type ondernemingen, zoals pedicures en manicures, er uit gefilterd. In totaal hebben 302 schoonheidsspecialisten medewerking verleend aan het onderzoek, waarvan 255 de online vragenlijst volledig hebben ingevuld. Het profiel van de respondenten treft u in hoofdstuk 3.

1.5 Wijze van rapportage

Hoofdstuk 2 geeft een uitvoerige rapportage van de onderzoeksresultaten. De resultaten van iedere gestelde vraag worden grafisch weergegeven met tekstuele toelichting. De gestelde vragen worden in het rood geciteerd. De onderzoeksresultaten zijn op totaalniveau gepresenteerd. Daarnaast worden bij de meeste thema's de onderzoeksresultaten ook per type schoonheidsspecialist getoond.

De volgende type schoonheidsspecialisten worden onderscheiden:

Lidmaatschap brancheorganisatie:

- Schoonheidsspecialisten die lid zijn van de ANBOS
- Schoonheidsspecialisten die geen lid zijn van de ANBOS

Werklocatie:

- Er wordt overwegend vanuit het eigen huis gewerkt
- Er wordt overwegend in een bedrijfspand gewerkt

(de categorie "er wordt overwegend bij de klant gewerkt (ambulant)" telt slechts enkele respondenten waardoor deze groep niet als apart type schoonheidsspecialist in de rapportage is opgenomen)

Leeftijd respondent:

- Tot 30 jaar
- Van 30 tot 40 jaar
- 40 jaar of ouder

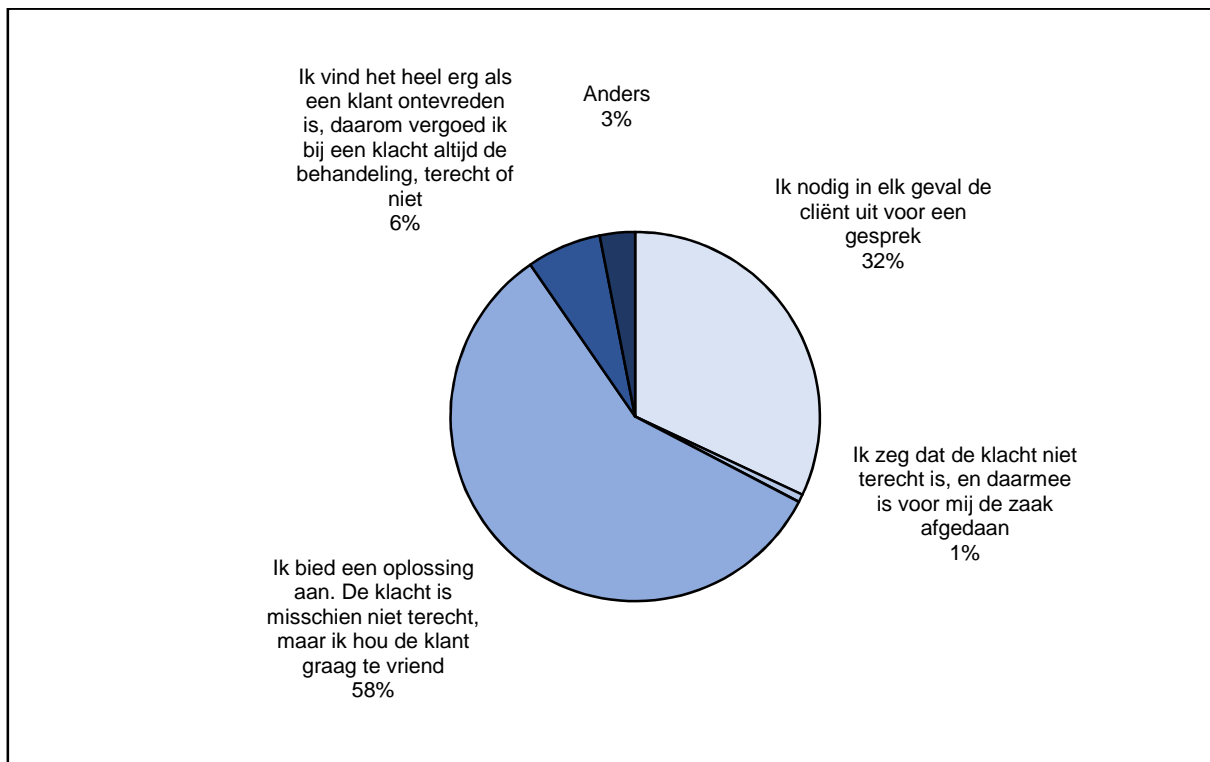
Opleidingsniveau respondent:

- Basisopleiding schoonheidsverzorging
- Voortgezette opleiding met één specialisatie ("vgz opl met één specialisatie")
- Voortgezette opleiding met meerdere specialisaties ("vgz opl met meerdere specialisaties")

2. Onderzoeksresultaten

2.1 Omgaan met klachten

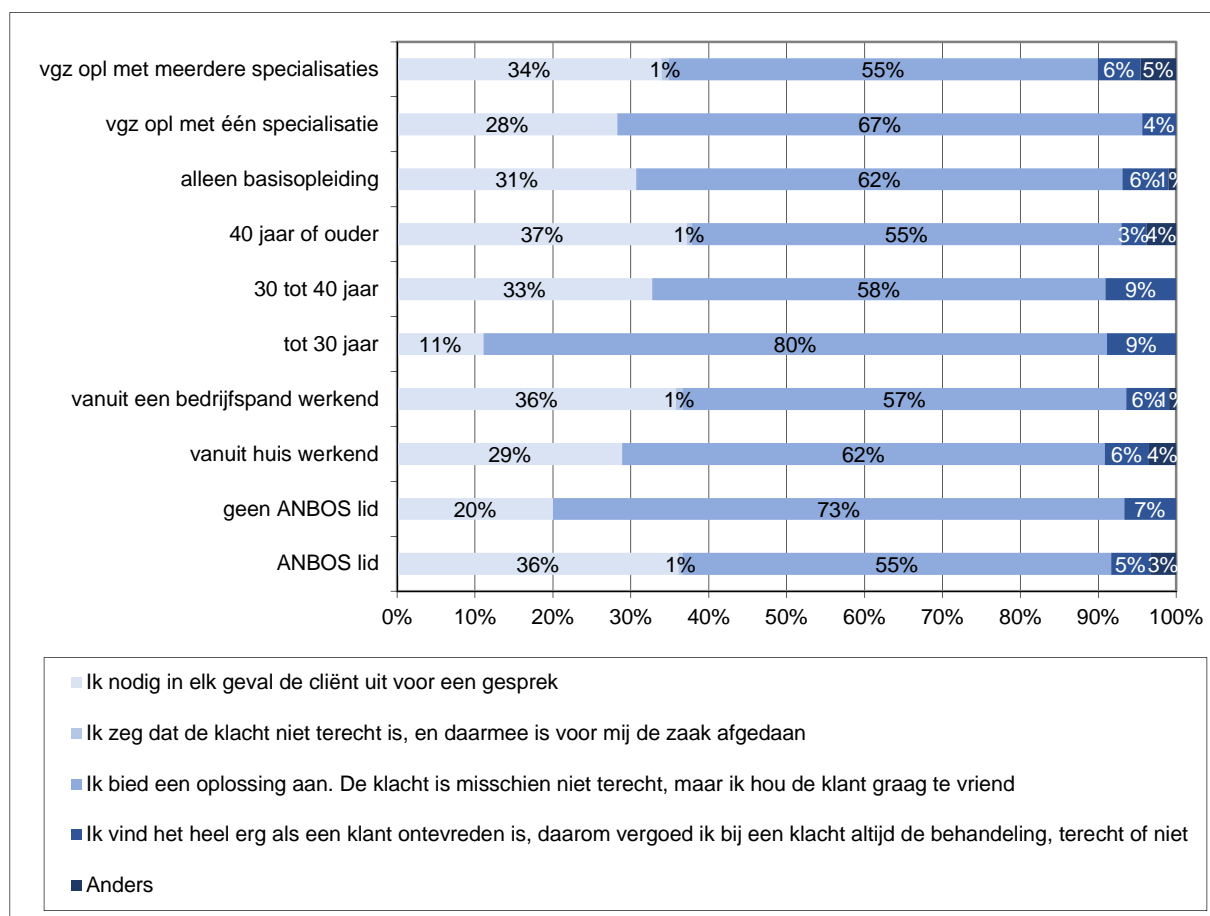
“Stel, u krijgt een klacht die in uw ogen onterecht is. Wat doet u? (kruis het meest waarschijnlijke antwoord aan)”



omgaan met klachten

Bij het ontvangen van een klacht die in de ogen van de schoonheidsspecialist onterecht is, biedt 58 procent van de ondervraagde schoonheidsspecialisten een oplossing aan. De klacht is misschien niet terecht, maar men houdt de klant graag te vriend. 32 Procent van de schoonheidsspecialisten nodigt de cliënt in ieder geval uit voor een gesprek.

Onderstaand figuur toont de resultaten per type schoonheidsspecialist.



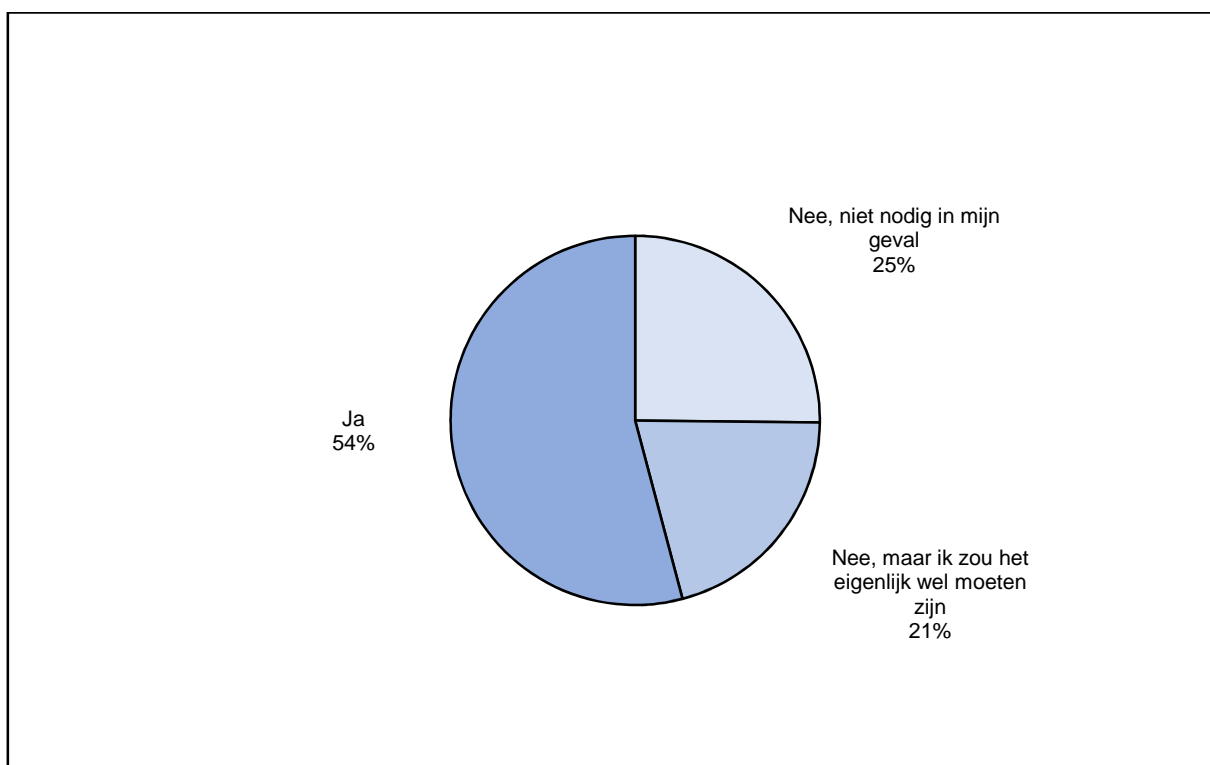
omgaan met klachten naar type schoonheidsspecialist

Bij de antwoordcategorie "Anders" diende men een toelichting te geven. Onderstaande tabel toont de individuele toelichting die is gegeven.

<i>Ik heb dit nog nooit meegemaakt</i>
<i>Ik nodig de klant uit voor een gesprek én ik bied een oplossing aan.</i>
<i>Eerst ga ik samen met de klant in gesprek, waarbij we samen naar een voor beide positieve oplossing komen.</i>
<i>ik nodig de cliënt uit voor een gesprek om samen tot een oplossing te komen.</i>
<i>Ik luister goed naar de klacht en als die onterecht is probeer ik nogmaals de klant uit te leggen waarom ik er zo inzit. Uiteraard zal ik er alles aan doen om de klant alsnog tegemoet te komen zodat ze wel tevreden is. In een enkele keer zal dit misschien niet lukken en blijft de klant negatief. Ik heb het persoonlijk in al die jaren (ruim 25) 1x meegemaakt en de klant geadviseerd een nieuwe schoonheidsspecialiste te gaan zoeken (na 10 jaar!)</i>
<i>Ik nodig de klant uit en we bespreken samen wat de beste oplossing is</i>
<i>Nodig de klant uit voor een gesprek en zoek na een oplossing die bevredigend is voor beide partijen.</i>
<i>nodig de klant uit voor een gesprek en probeer dan voor beide partijen tot een goede/ bevredigende oplossing te komen</i>

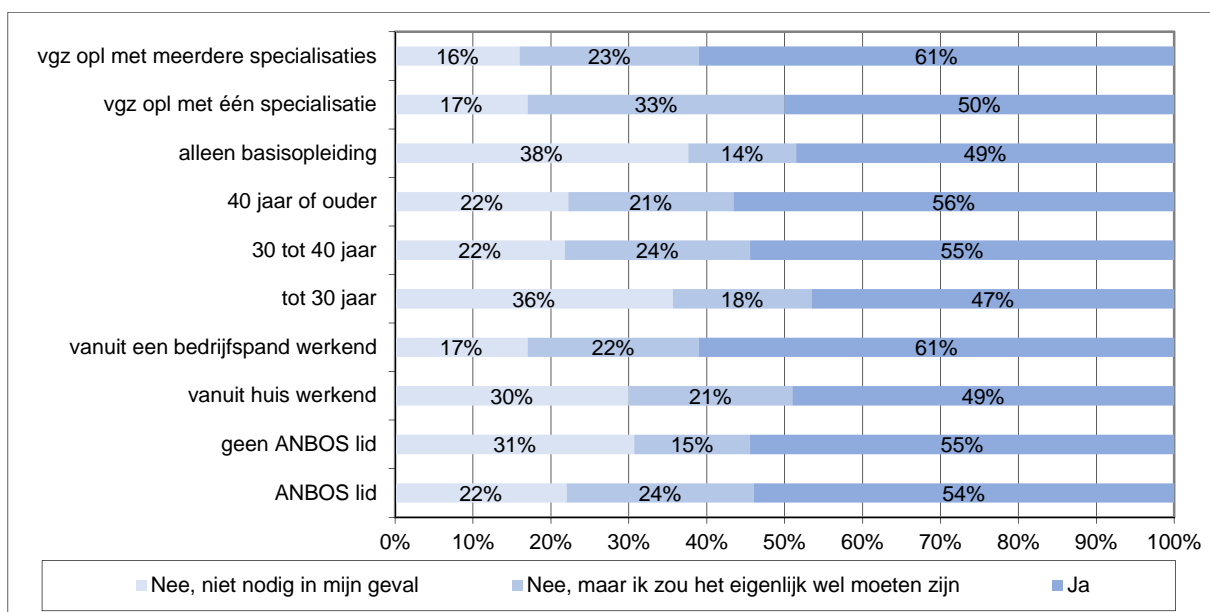
2.2 Vaccinatie hepatitis B

“Bent u gevaccineerd tegen hepatitis B?”



gevaccineerd tegen hepatitis B

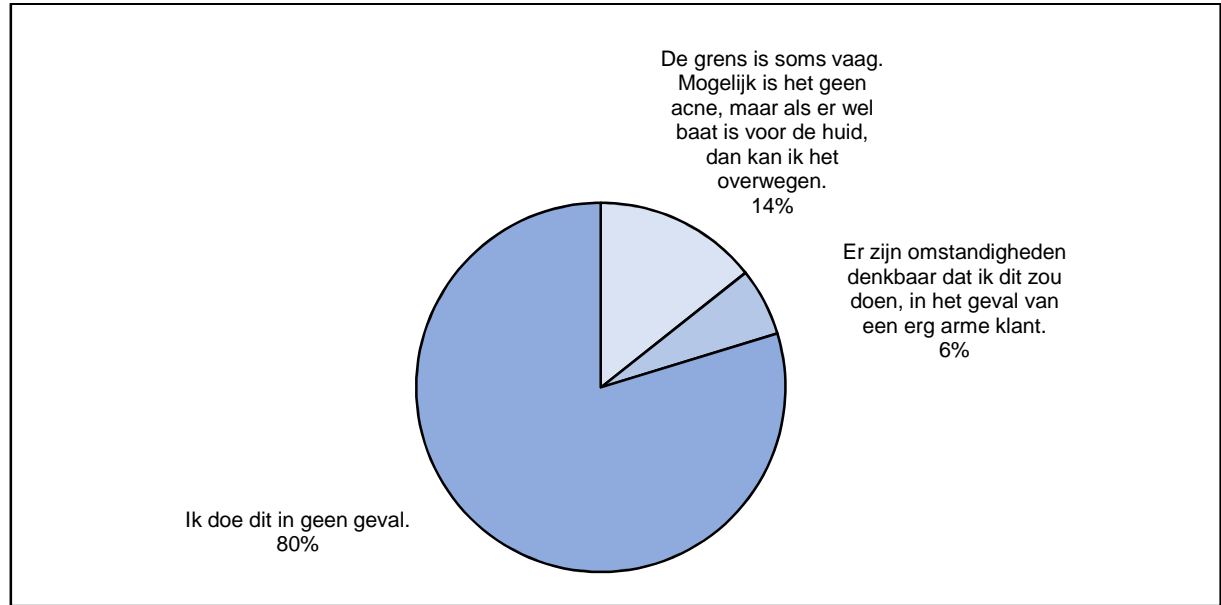
Ruim de helft van de schoonheidsspecialisten is gevaccineerd tegen hepatitis B. Een kwart is niet gevaccineerd waarbij het ook niet nodig is. 21 Procent van de schoonheidsspecialisten is niet gevaccineerd tegen hepatitis B maar zou het eigenlijk wel moeten.



gevaccineerd tegen hepatitis B naar type schoonheidsspecialist

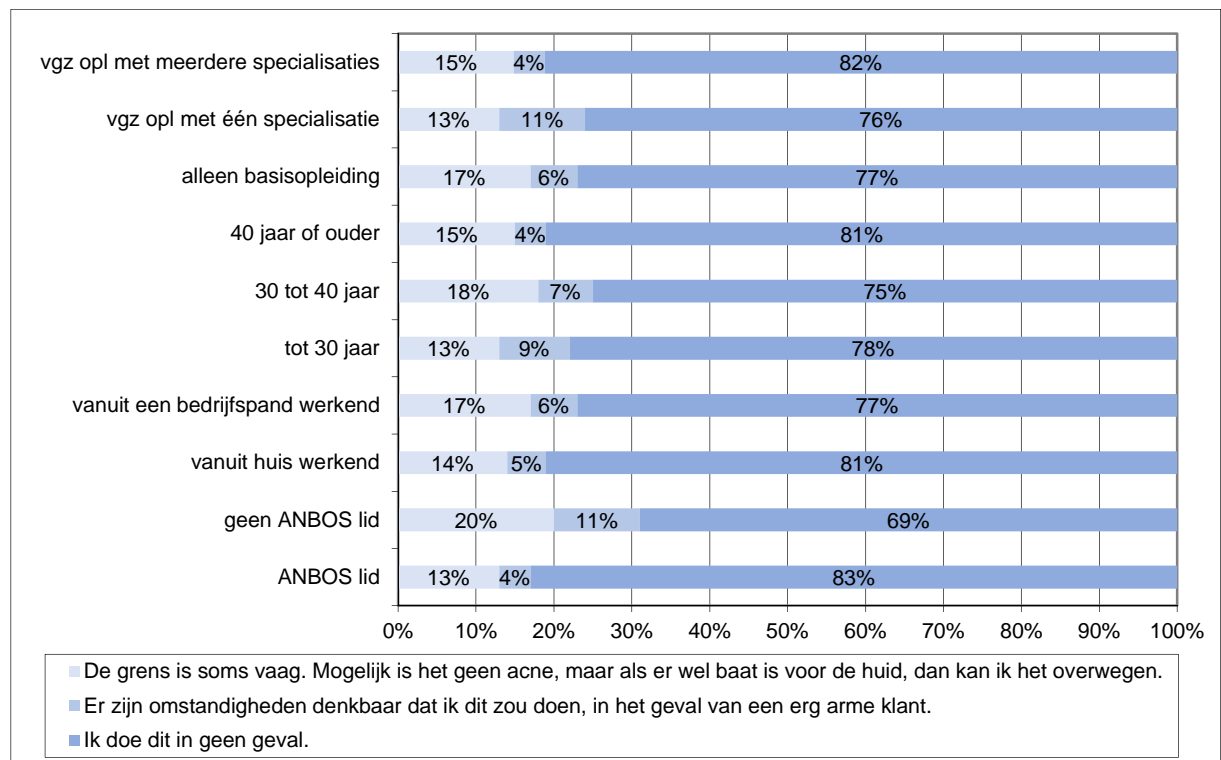
2.3 Administratie van behandelingen

“Stel, u kunt een (armlastige) cliënt helpen door een standaard gezichtsbehandeling te factureren als acne-therapie (waarmee de behandeling in aanmerking komt voor vergoeding). Wat doet u?”



standaard gezichtsbehandeling factureren als acne-therapie

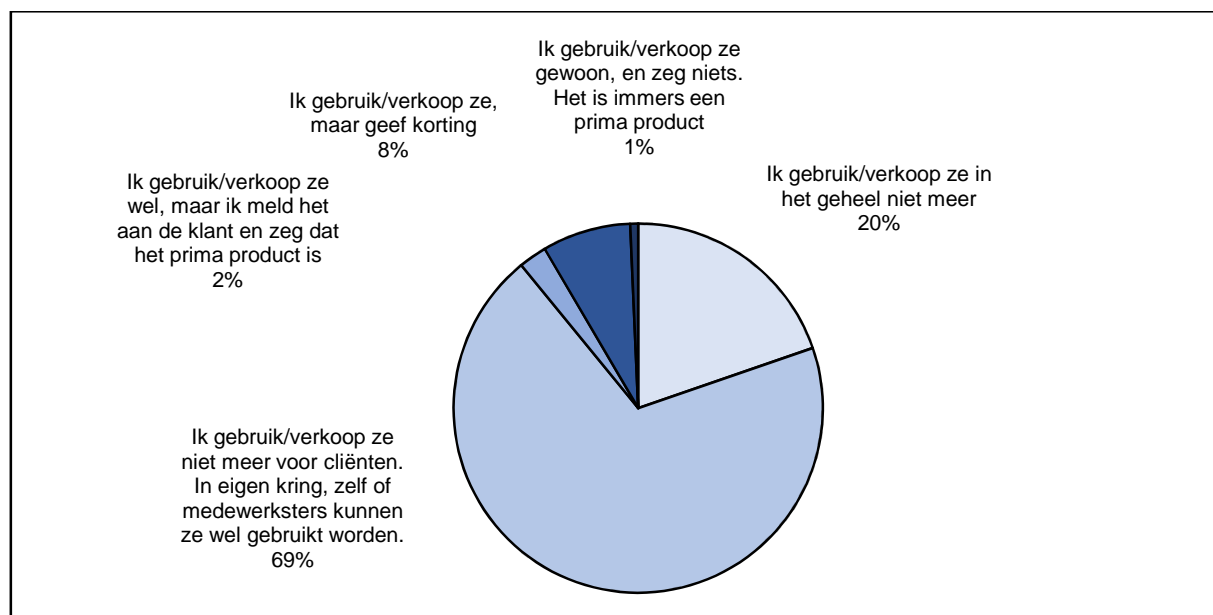
Zes procent van de schoonheidsspecialisten vindt dat er omstandigheden denkbaar zijn, in het geval van een erg arme klant, dat men een standaard gezichtsbehandeling factureert als acne-therapie, waardoor de behandeling in aanmerking komt voor vergoeding. 80 Procent van de schoonheidsspecialisten doet dit in geen geval.



standaard gezichtsbehandeling factureren als acne-therapie naar type schoonheidsspecialist

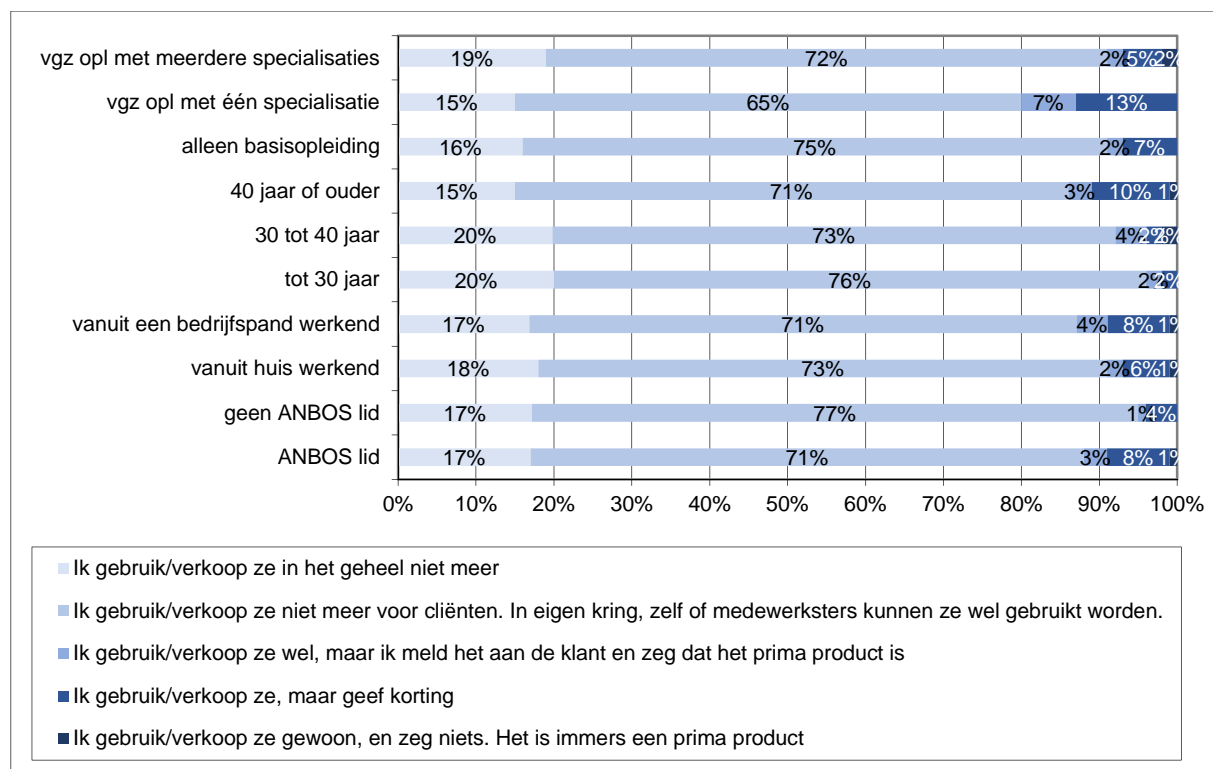
2.4 Houdbaarheidsdatum producten

“Stel, u heeft nog wat producten die over de houdbaarheidsdatum heen zijn. Maar u weet zeker dat ze nog goed zijn. Wat doet u? (kruis het meest waarschijnlijke antwoord aan)”



producten over de houdbaarheidsdatum

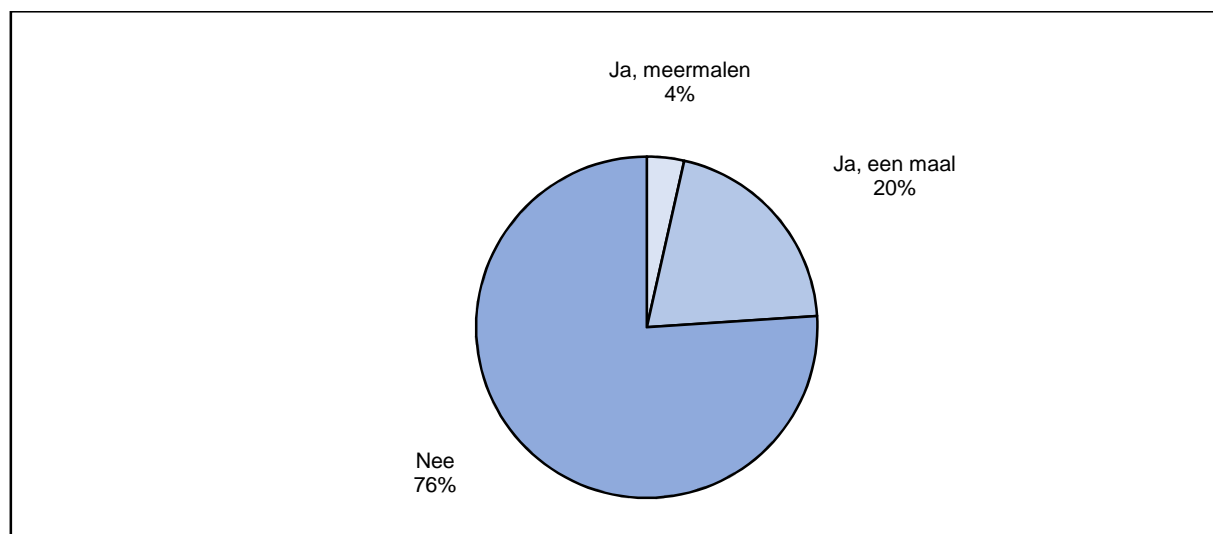
Een ruime meerderheid van 69 procent van de schoonheidsspecialisten gebruikt/verkoop geen producten die over de houdbaarheidsdatum heen zijn, maar in eigen kring (zelf of medewerkers) kunnen ze wel gebruikt worden. Twintig procent gebruikt of verkoopt ze in het geheel niet meer.



producten over de houdbaarheidsdatum naar type schoonheidsspecialist

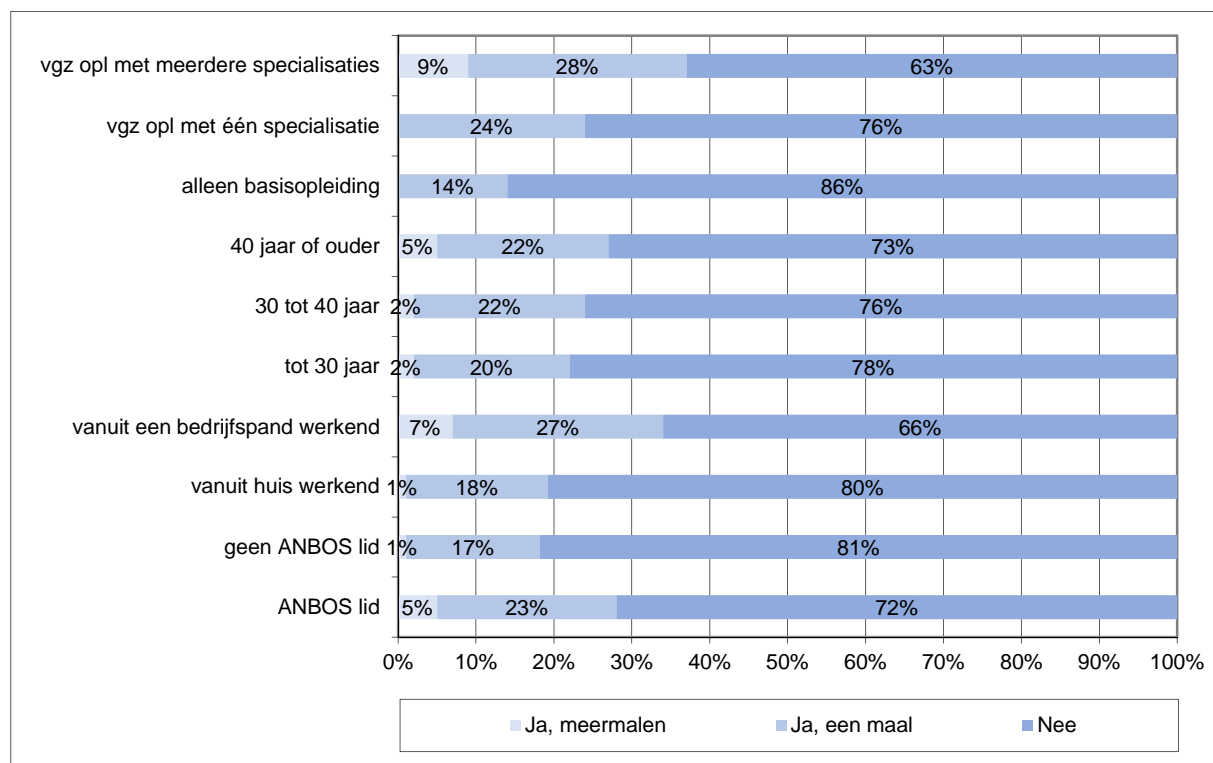
2.5 Het functioneren van apparaten

“Heeft u de afgelopen 5 jaar wel eens een apparaat aangeschaft dat niet werkt zoals de leverancier u heeft verteld of niet het verwachte resultaat biedt?”



of men de afgelopen 5 jaar een apparaat heeft aangeschaft dat niet werkt zoals de leverancier heeft verteld of niet het verwachte resultaat biedt

Bijna een kwart van de schoonheidsspecialisten heeft de afgelopen vijf jaar wel eens een of meer apparaten aangeschaft die niet werkten zoals de leverancier heeft verteld of die niet het verwachte resultaat bieden. Vier procent heeft dit meermalen meegemaakt in de afgelopen vijf jaar.



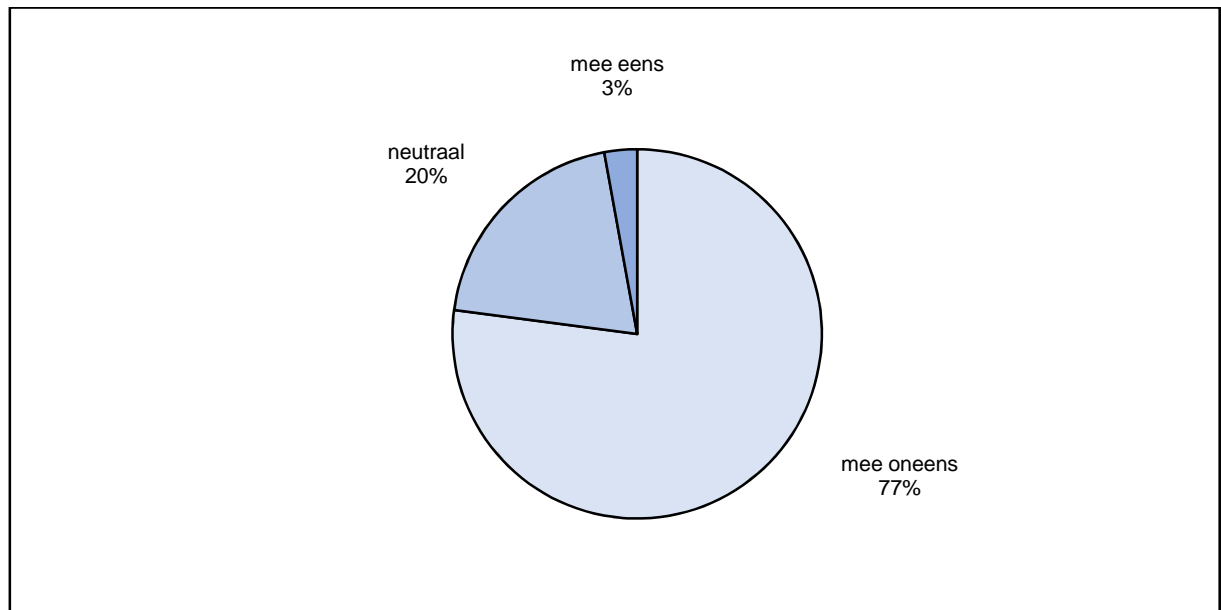
of men de afgelopen 5 jaar een apparaat heeft aangeschaft dat niet werkt zoals de leverancier heeft verteld of niet het verwachte resultaat biedt naar type schoonheidsspecialist

2.6 Stellingen over apparaten

In het onderzoek zijn enkele stellingen over apparaten opgenomen.

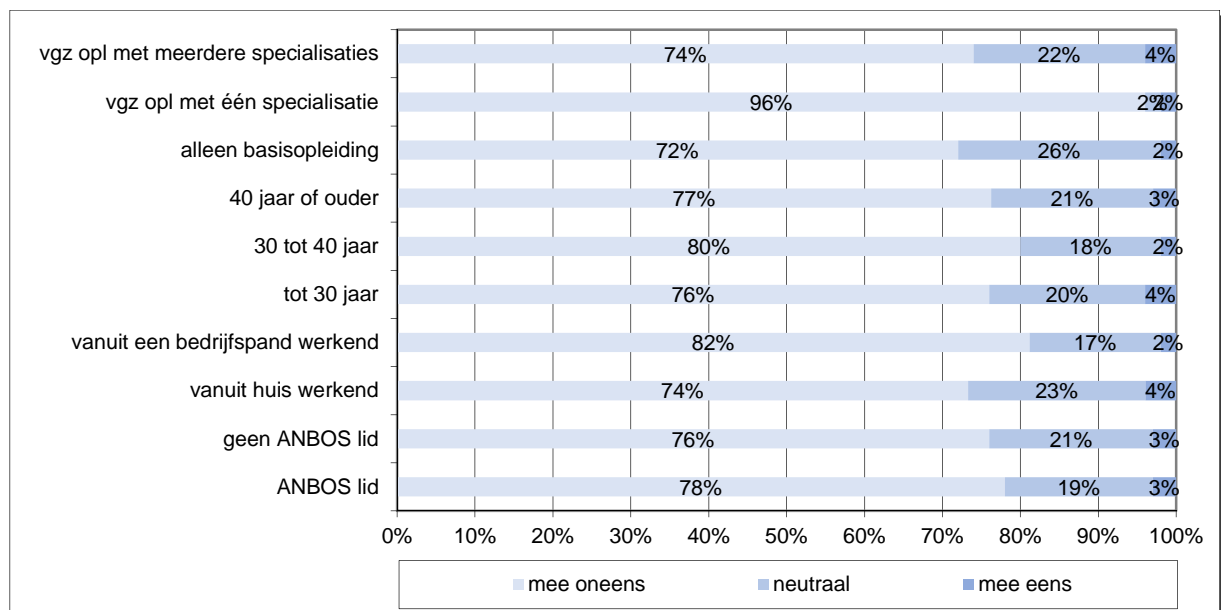
“In hoeverre bent u het met de volgende stellingen eens?”

“Als een klant klaagt over de behandeling met een apparaat vind ik dat ik haar naar de leverancier kan verwijzen”



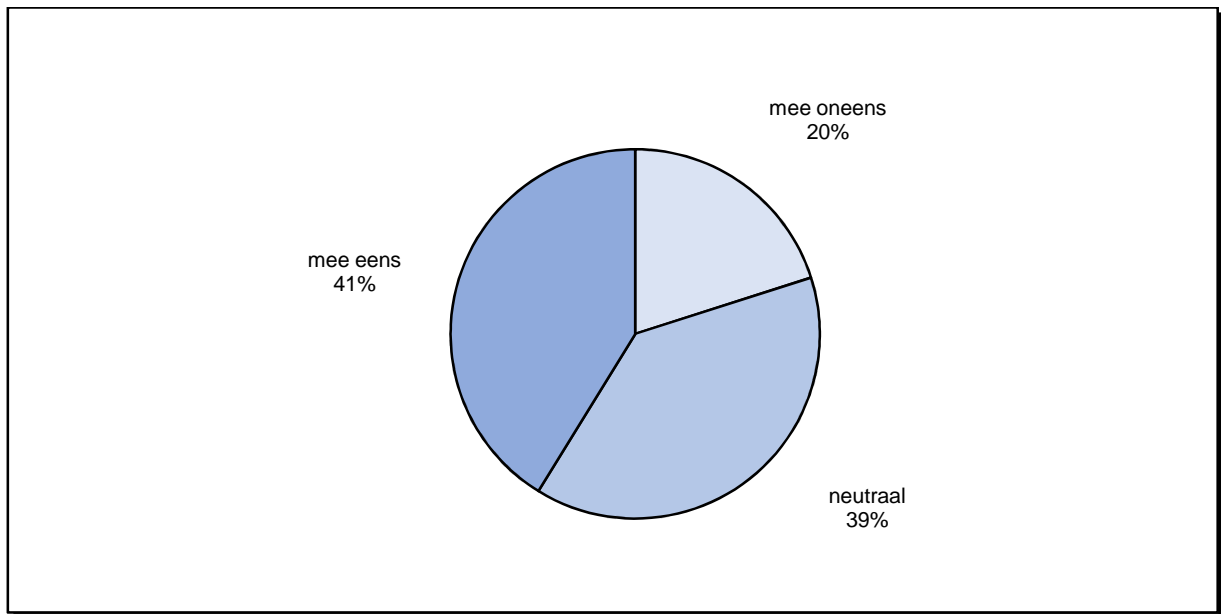
“Als een klant klaagt over de behandeling met een apparaat vind ik dat ik haar naar de leverancier kan verwijzen”

77 Procent van de schoonheidsspecialisten vindt dat als een klant klaagt over een behandeling met een apparaat dat men de klant niet kan doorverwijzen naar de leverancier. Drie procent van de ondervraagden vindt echter van wel.



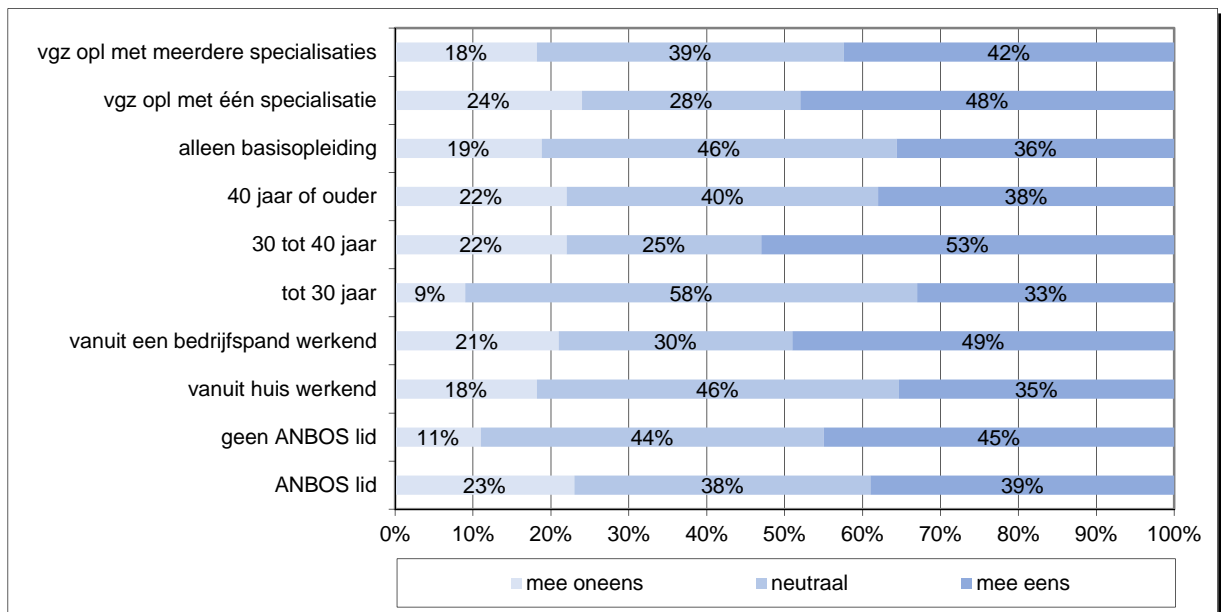
“Als een klant klaagt over de behandeling met een apparaat vind ik dat ik haar naar de leverancier kan verwijzen”

“Ik ga af op de informatie die een leverancier verstrekt”



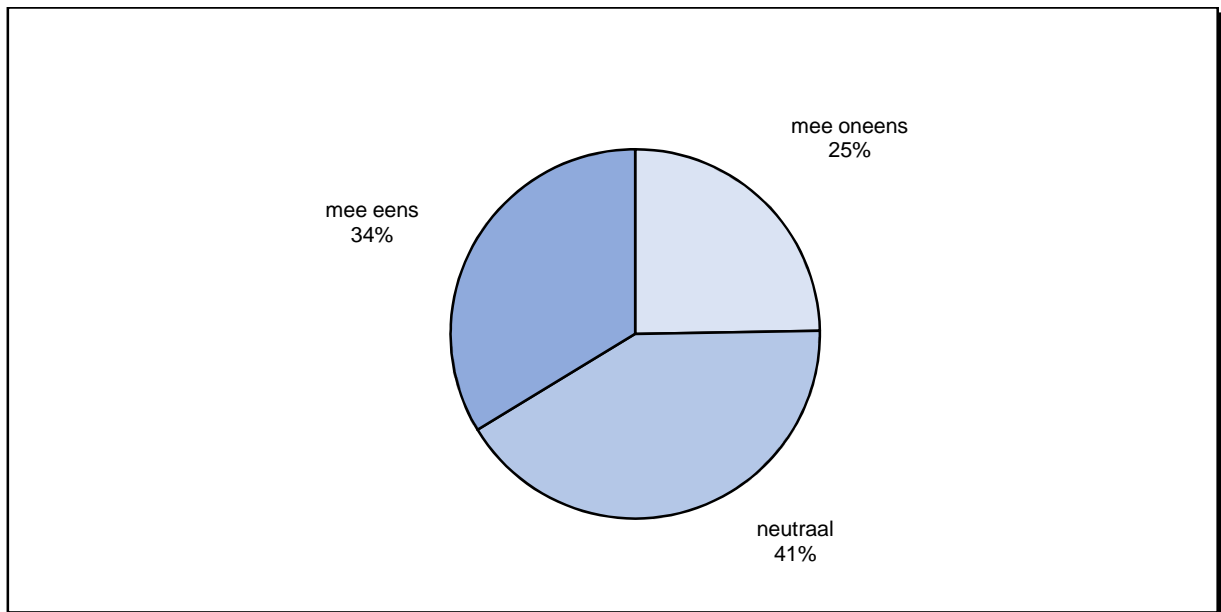
“Ik ga af op de informatie die een leverancier verstrekt”

41 Procent van de schoonheidsspecialisten gaat af op de informatie die een leverancier verstrekt.



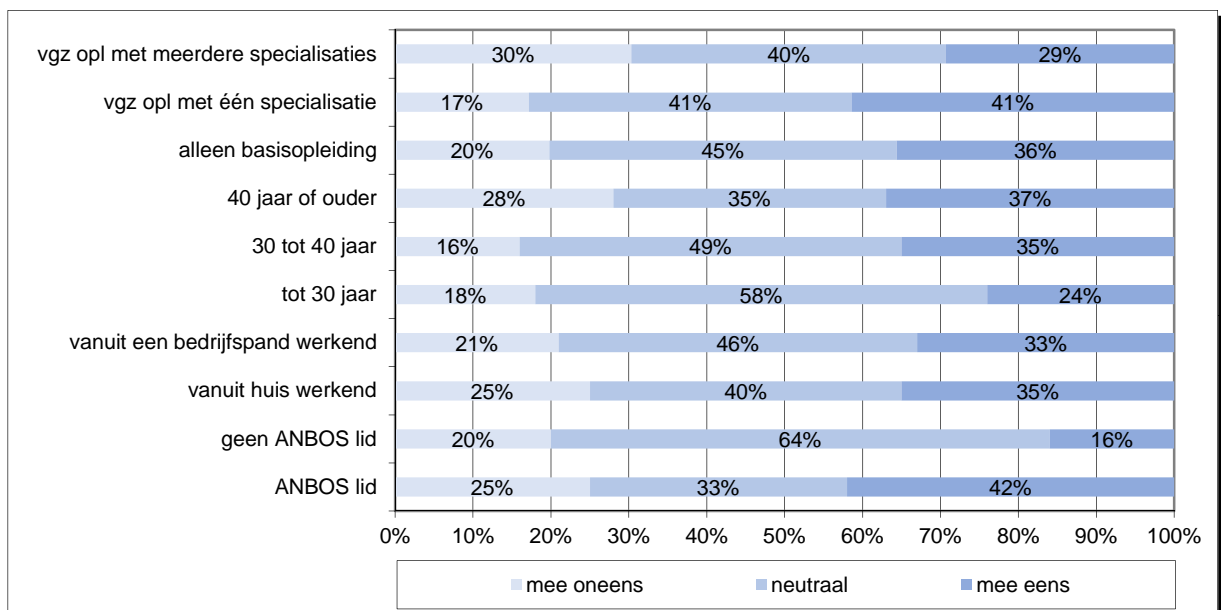
“Ik ga af op de informatie die een leverancier verstrekt”

“Ik kan bij een apparaat niet controleren of het klopt wat de leverancier zegt”



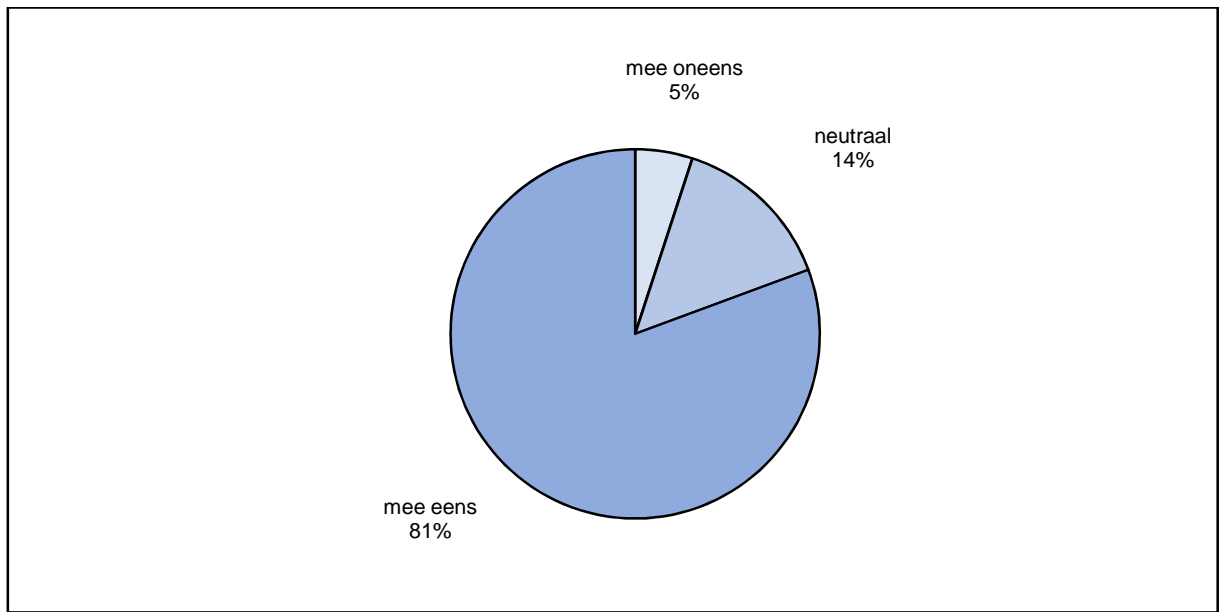
“Ik kan bij een apparaat niet controleren of het klopt wat de leverancier zegt”

Een op de drie schoonheidsspecialisten vindt dat je bij een apparaat niet kunt controleren of het klopt wat de leverancier zegt. Een kwart van de ondervraagden is het hier niet mee eens.



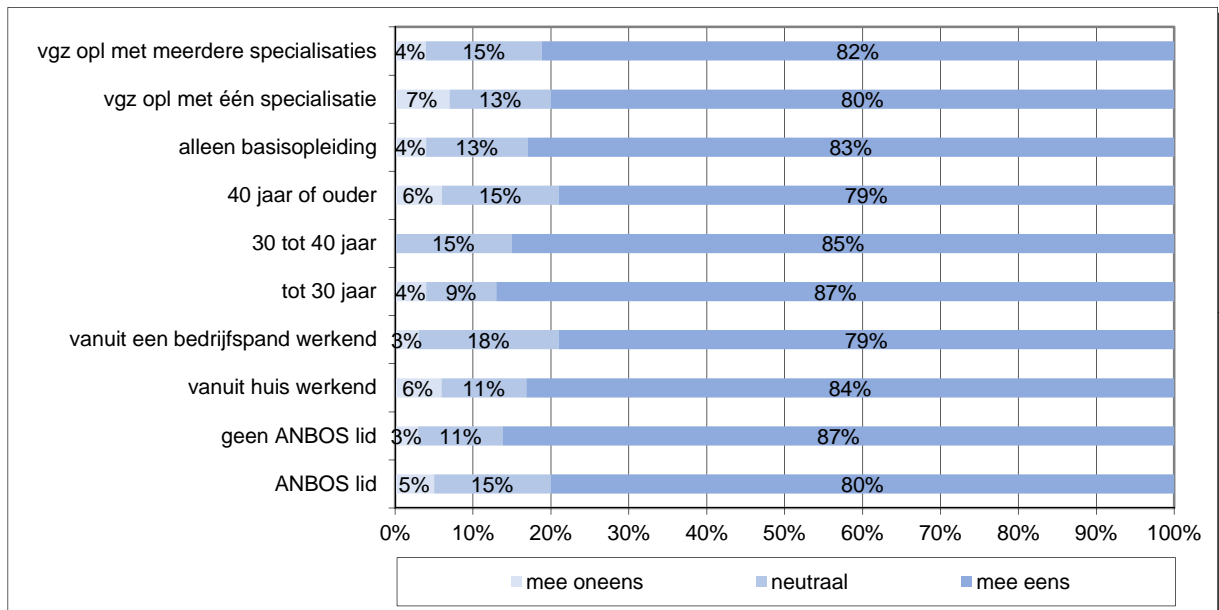
“Ik kan bij een apparaat niet controleren of het klopt wat de leverancier zegt”

“Voordat ik een apparaat aanschaf, vraag ik collega’s naar hun ervaringen met het apparaat”



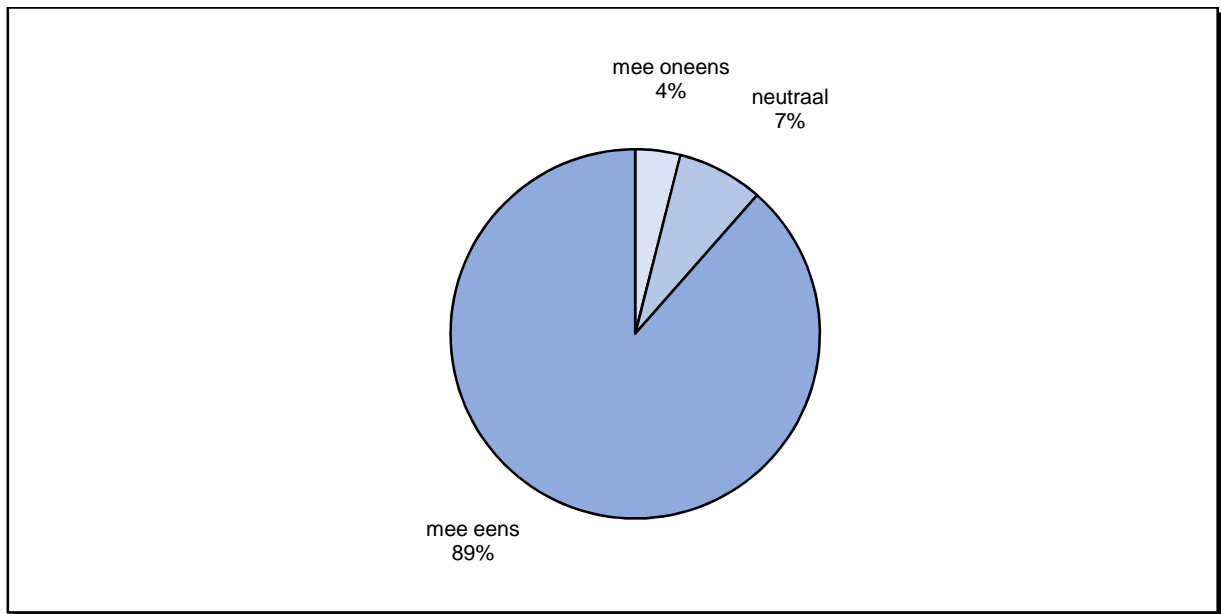
“Voordat ik een apparaat aanschaf, vraag ik collega’s naar hun ervaringen met het apparaat”

Een overgrote meerderheid van de schoonheidsspecialisten vraagt eerst bij collega’s naar hun ervaring met een apparaat voordat men een apparaat aanschaft.



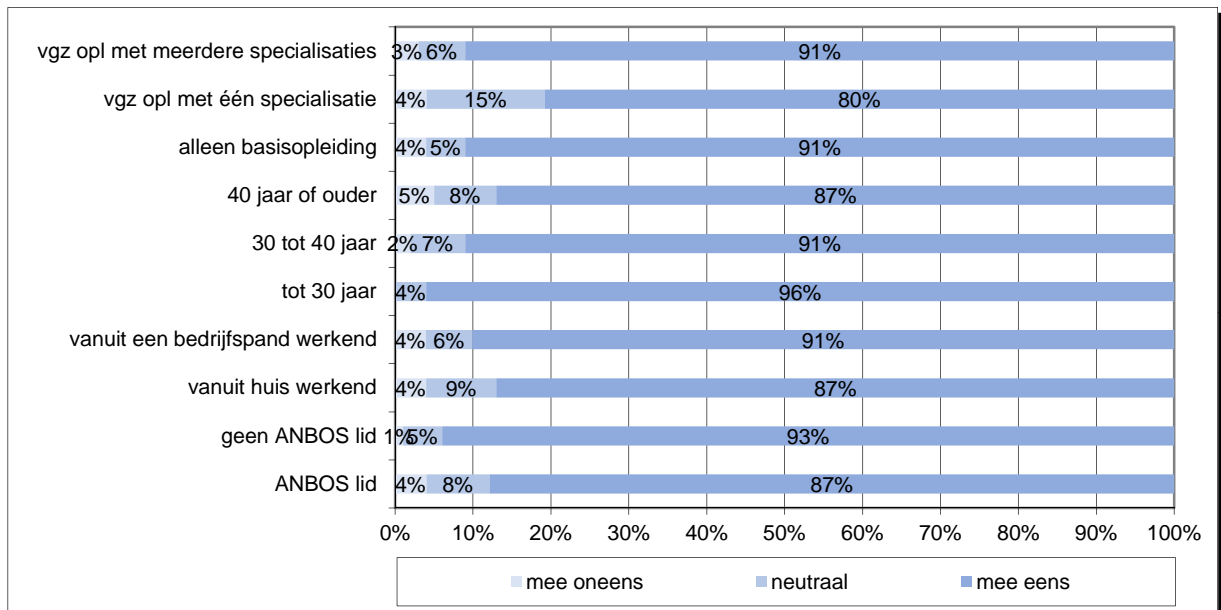
“Voordat ik een apparaat aanschaf, vraag ik collega’s naar hun ervaringen met het apparaat”

“Ik onderga zelf eerst een behandeling met dit apparaat”



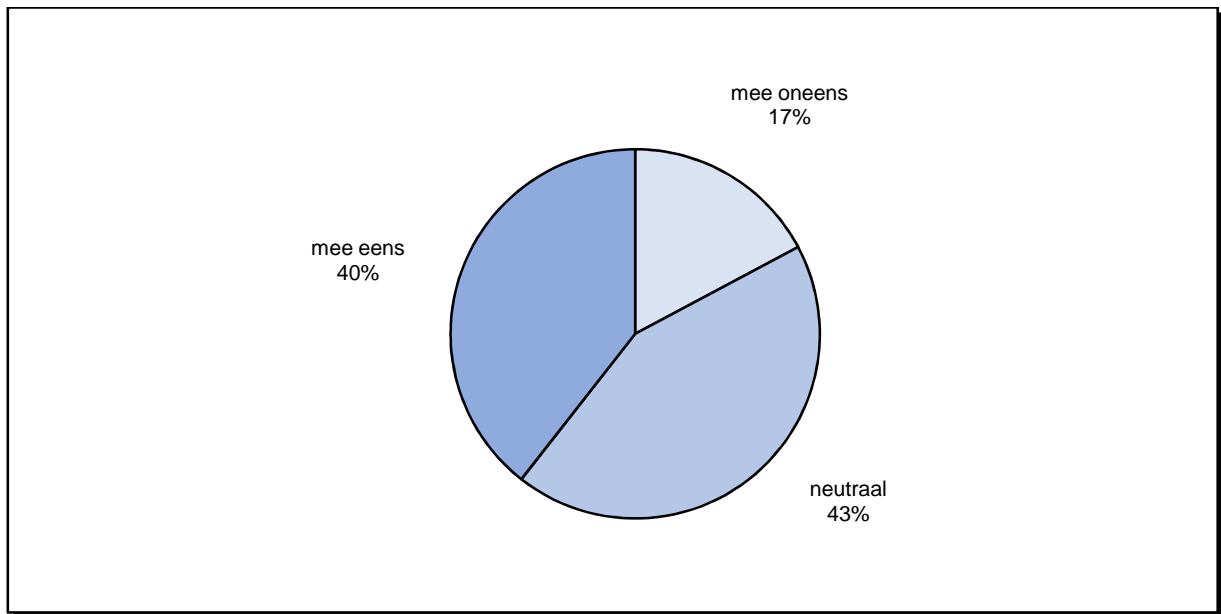
“Ik onderga zelf eerst een behandeling met dit apparaat”

Een overgrote meerderheid van de schoonheidsspecialisten ondergaat eerst zelf een behandeling met een apparaat voordat men het apparaat aanschaft.



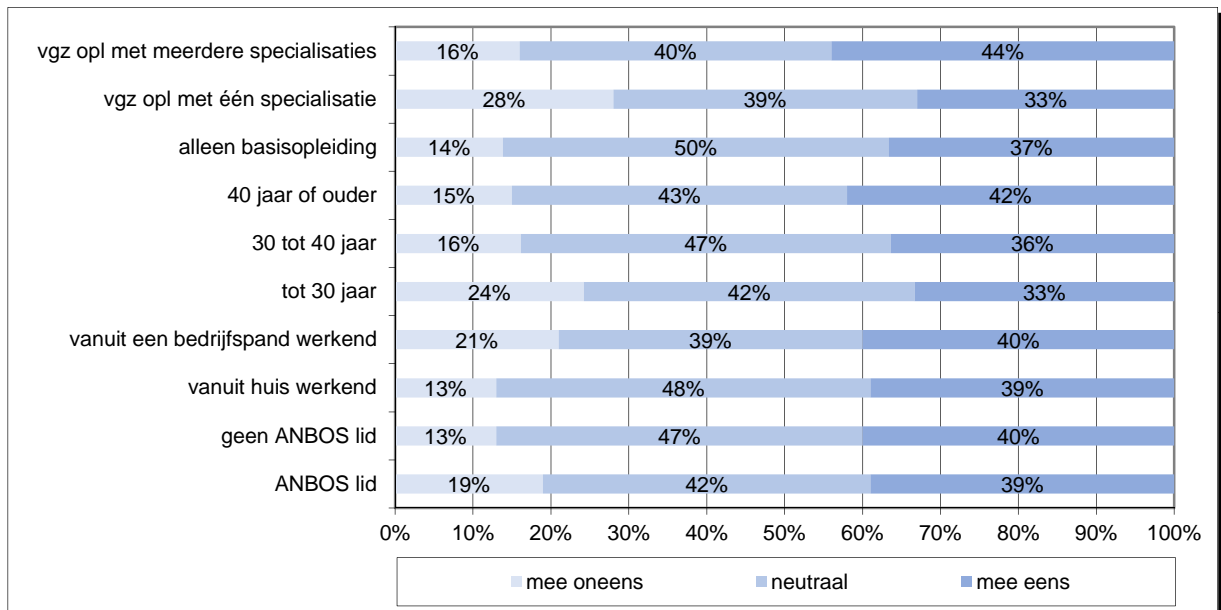
“Ik onderga zelf eerst een behandeling met dit apparaat”

“Ik vraag referenties op bij de brancheorganisatie”



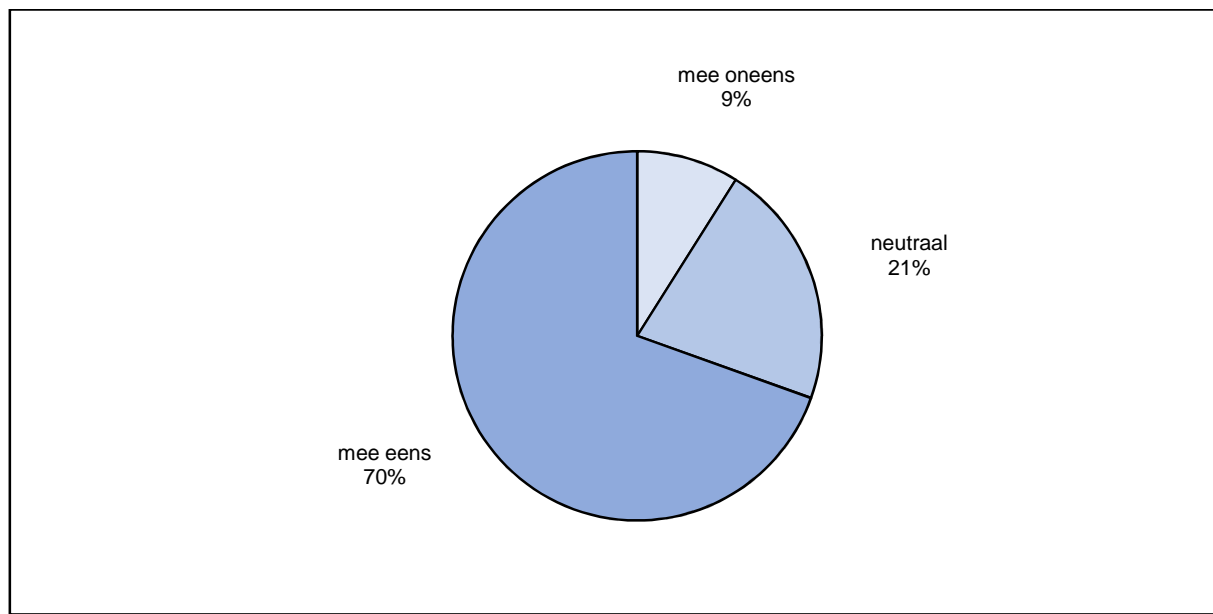
“Ik vraag referenties op bij de brancheorganisatie”

40 Procent van de schoonheidsspecialisten vraagt eerst referenties op bij de brancheorganisatie.
17 Procent van de ondervraagden doet dit niet.



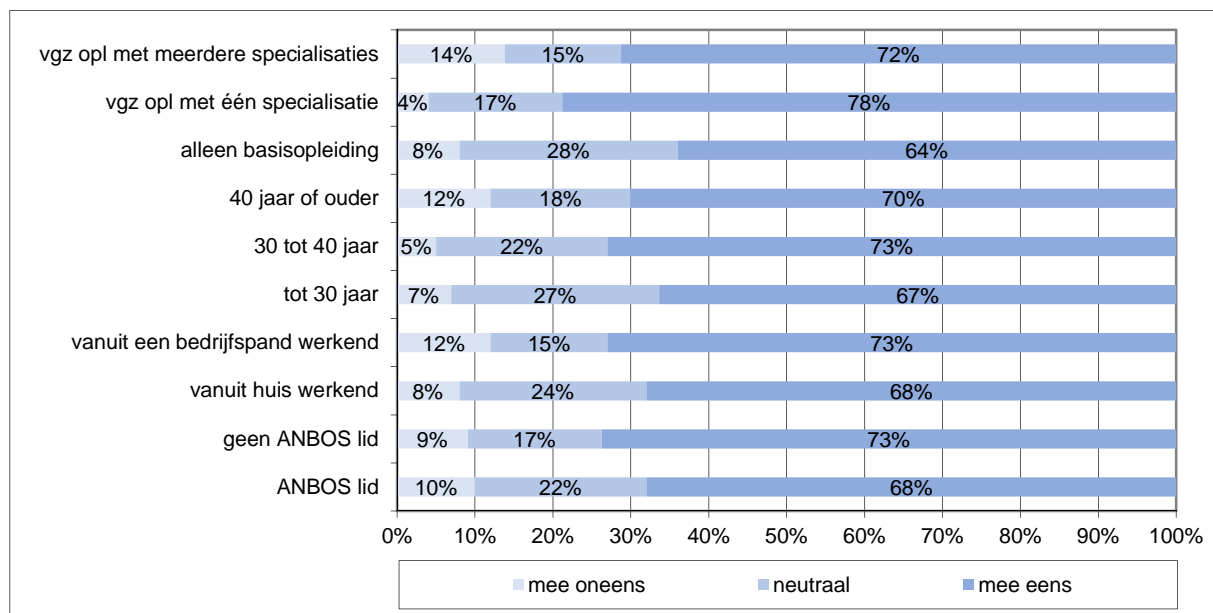
“Ik vraag referenties op bij de brancheorganisatie”

“Ik ben altijd zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het apparaat en voor het eindresultaat”



“Ik ben altijd zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het apparaat en voor het eindresultaat”

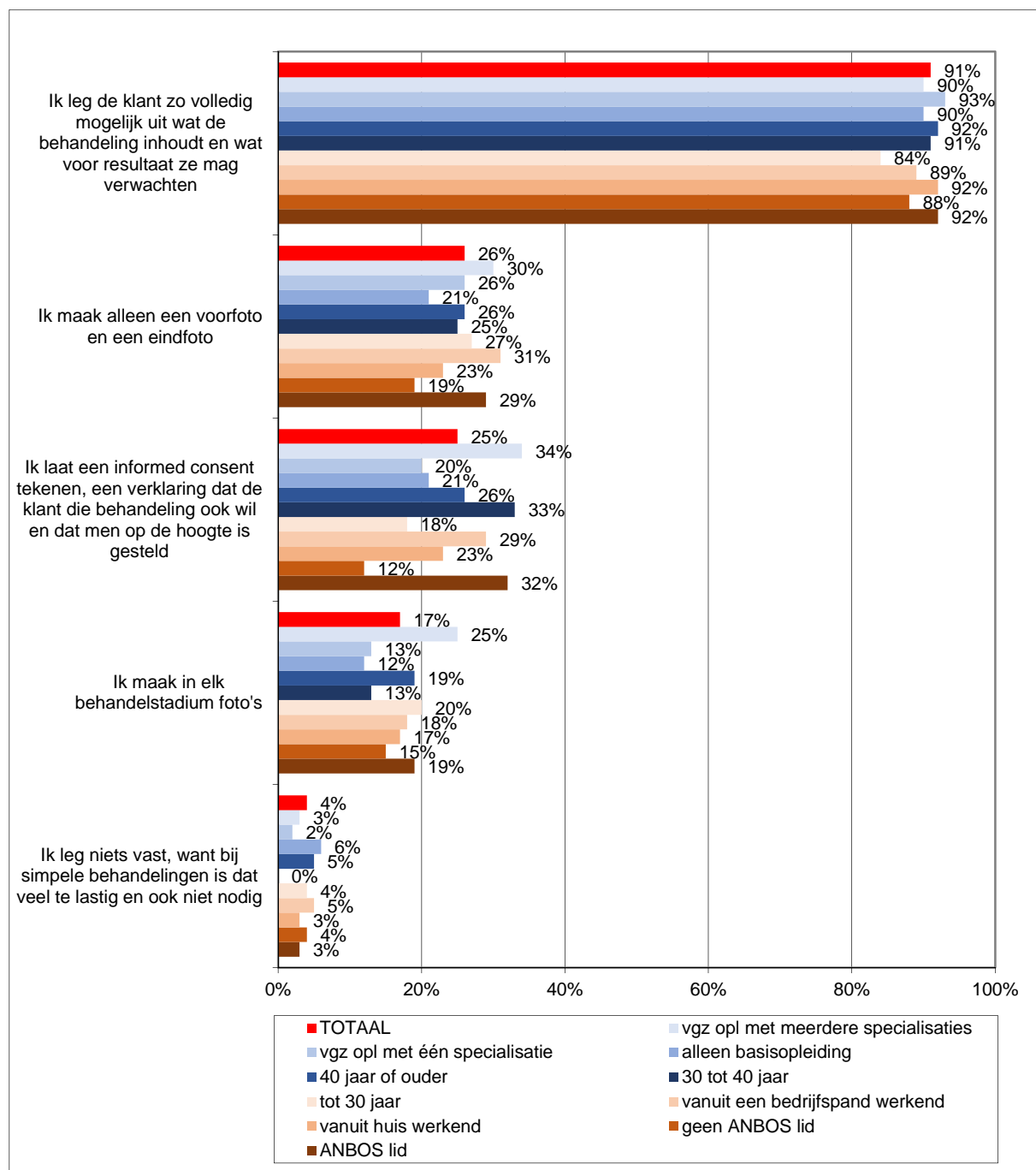
Een meerderheid van 70 procent is het eens met de stelling dat men altijd zelf verantwoordelijk is voor het gebruik van het apparaat en voor het eindresultaat.



“Ik ben altijd zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het apparaat en voor het eindresultaat”

2.7 Vastlegging acne behandeltraject

“Stel: u doet een acne behandeltraject. Hoe legt u dit traject vast? (meerdere antwoorden mogelijk)”

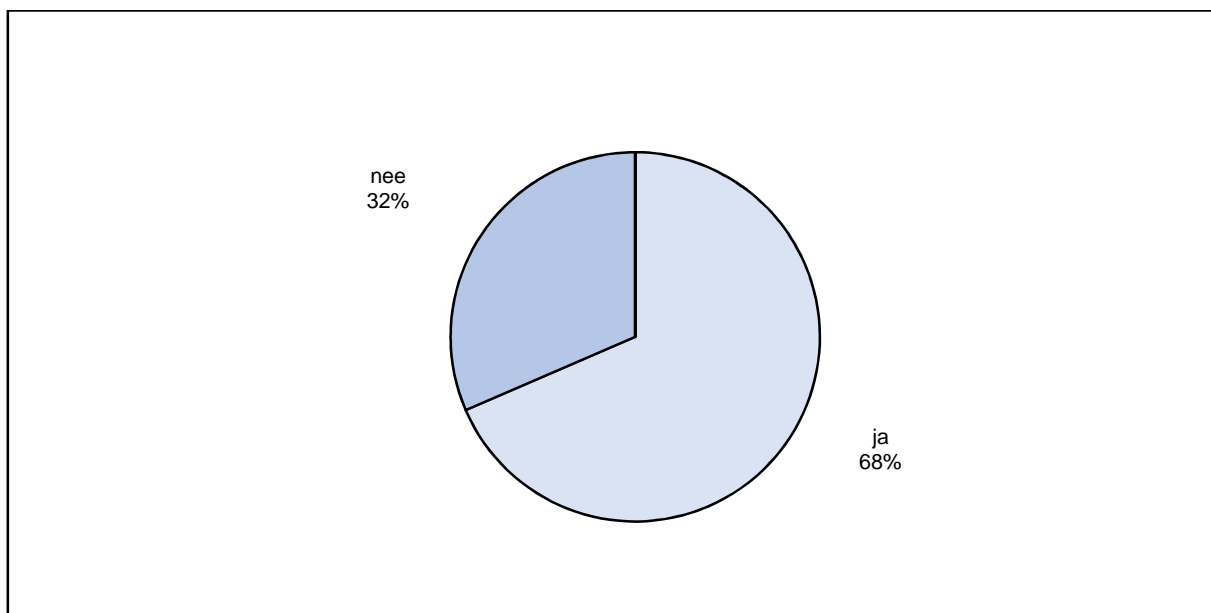


vastlegging acne behandeltraject

Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven. 91 Procent van de ondervraagden legt de klant zo volledig mogelijk uit wat de behandeling inhoudt en wat voor resultaat ze mag verwachten. Vier procent van de schoonheidsspecialisten legt helemaal niets vast. Een kwart van de ondervraagden laat een informed consent tekenen, een verklaring dat de klant die behandeling ook wil en dat men op de hoogte is gesteld. 26 Procent maakt alleen een voorfoto en een eindfoto, 17 procent maakt van elk behandelstadium foto's.

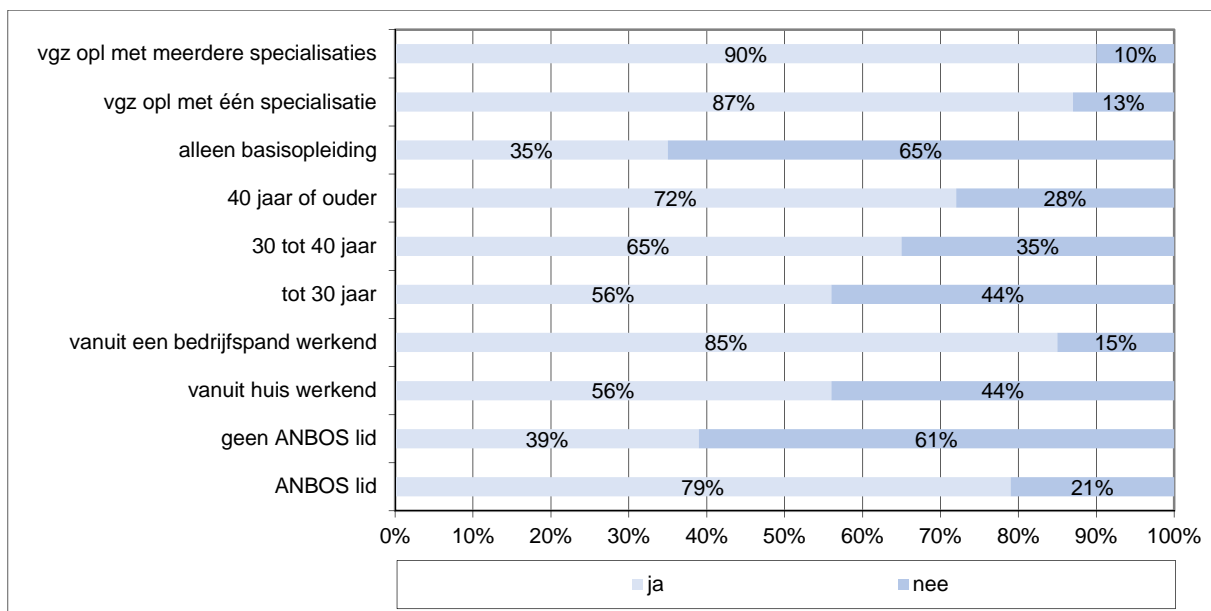
2.8 Gespecialiseerde behandelingen en vastlegging

“Voert u gespecialiseerde behandelingen uit?”



of men gespecialiseerde behandelingen uitvoert

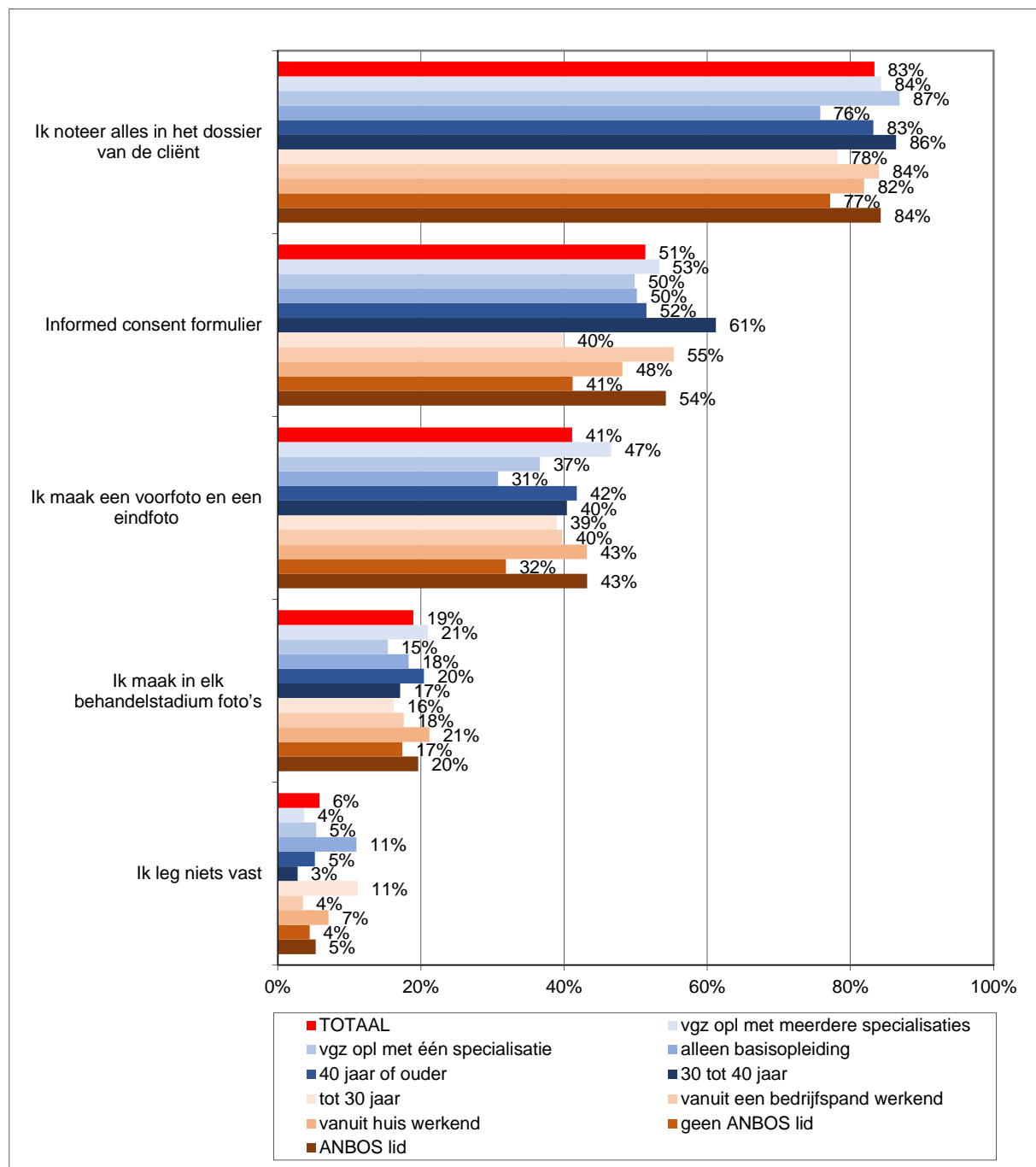
68 Procent van de ondervraagde schoonheidsspecialisten voert gespecialiseerde behandelingen uit. Onder schoonheidsspecialisten met alleen een basisopleiding en/of die geen lid zijn van de ANBOS is dit aandeel beduidend kleiner zoals uit onderstaand figuur blijkt.



of men gespecialiseerde behandelingen uitvoert naar type schoonheidsspecialist

Aan de schoonheidsspecialisten die gespecialiseerde behandelingen uitvoeren is de volgende vraag gesteld:

“Hoeveel procent van de door u uitgevoerde gespecialiseerde behandelingen legt u op de hier omschreven manieren vast? Indien u het niet precies weet, gelieve een schatting te maken. (het procent-teken niet invoeren) (U dient wel in alle velden iets te zetten, dus indien niet van toepassing een nul invoeren svp)”

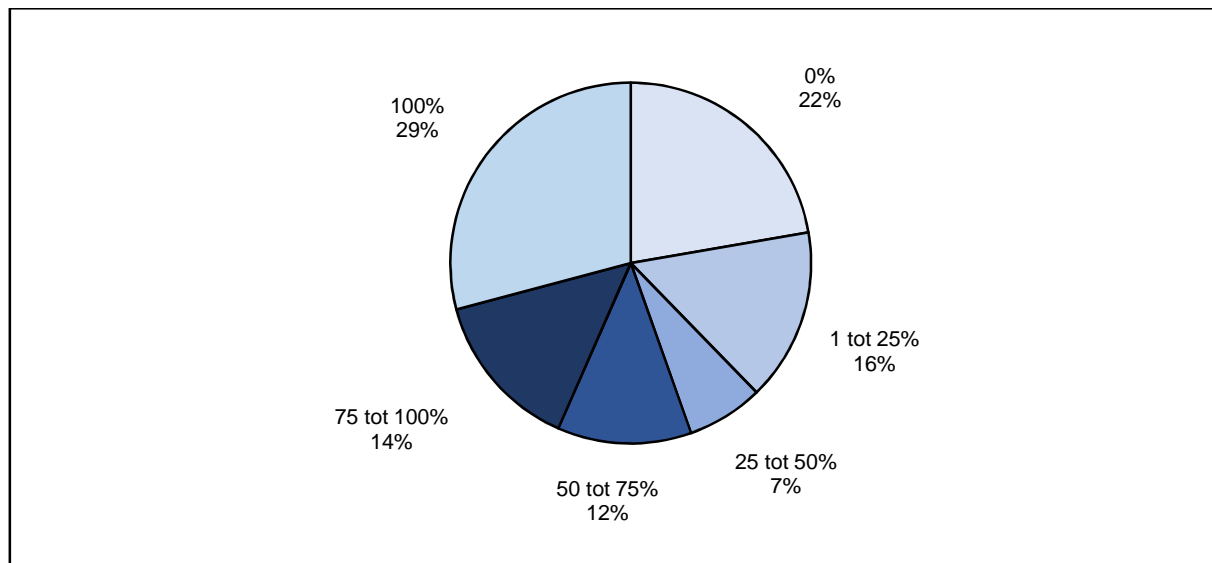


gemiddeld percentage van de gespecialiseerde behandelingen dat op de omschreven manieren wordt vastgelegd

Gemiddeld noteert men bij 83 procent van de uitgevoerde gespecialiseerde behandelingen alles in het dossier van de cliënt. Bij ongeveer de helft (51%) van de uitgevoerde gespecialiseerde behandelingen werkt men met een informed consent formulier.

De volgende figuren tonen de spreiding van de gegeven antwoorden.

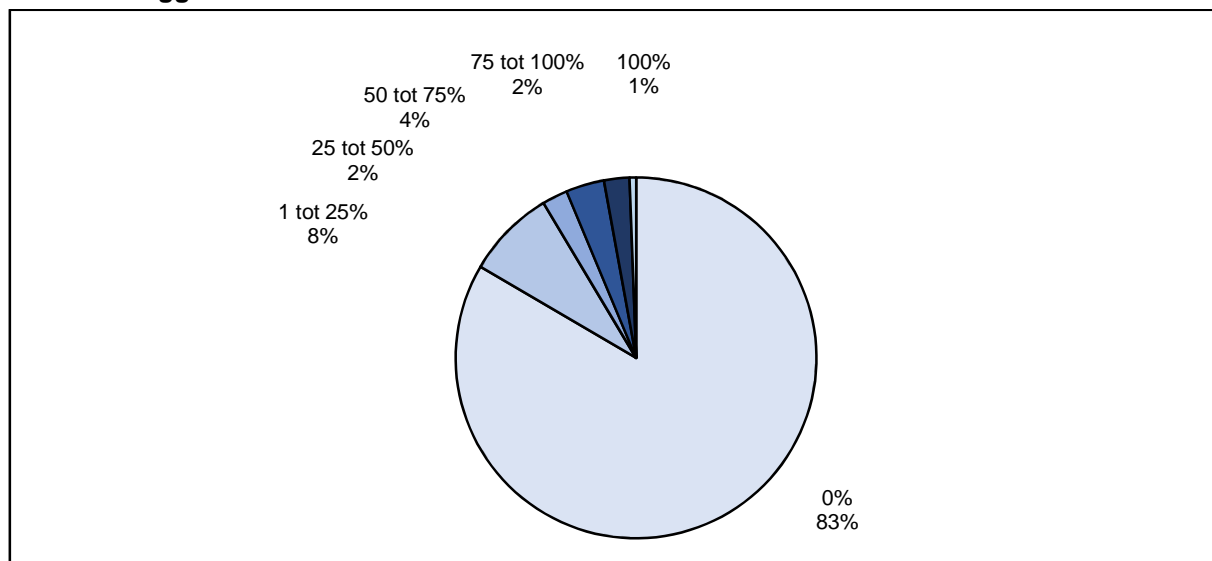
Informed consent formulier



spreiding van het percentage van de behandelingen waarbij wordt gewerkt met een informed consent formulier

29 Procent van de schoonheidsspecialisten legt alle gespecialiseerde behandelingen vast middels een informed consent formulier. 22 Procent van de schoonheidsspecialisten maakt nooit gebruik van een informed consent formulier bij het uitvoeren van gespecialiseerde behandelingen.

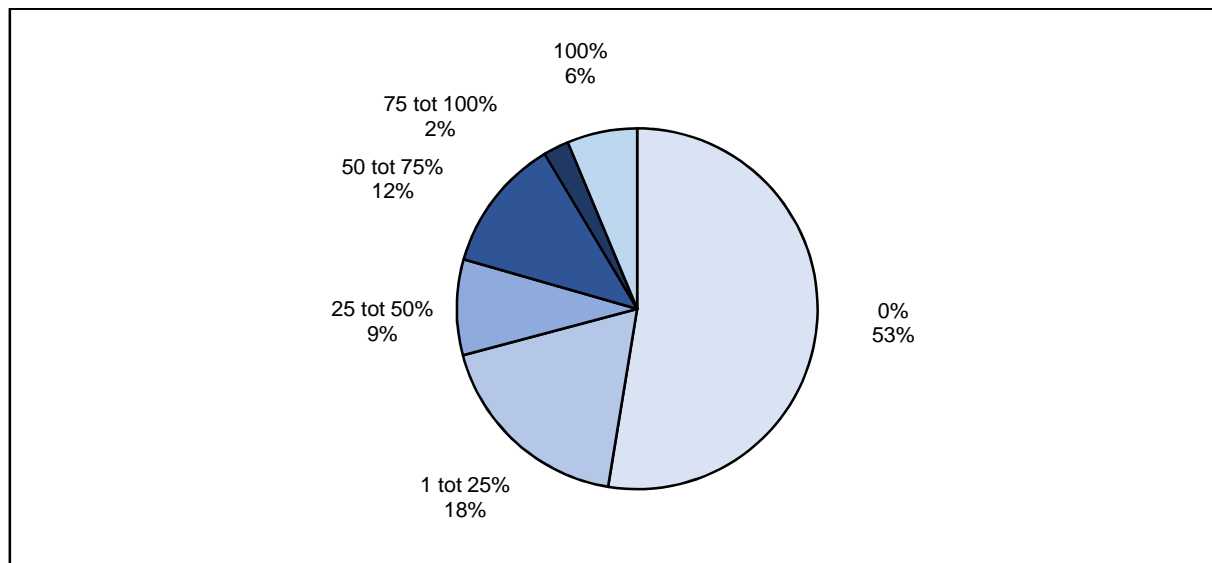
Niets vastleggen



spreiding van het percentage van de behandelingen waarbij niets wordt vastgelegd

83 Procent van de schoonheidsspecialisten legt altijd wel iets vast bij het uitvoeren van gespecialiseerde behandelingen. Zeven procent van de ondervraagden legt bij ten minste de helft van de uitgevoerde gespecialiseerde behandelingen niets vast.

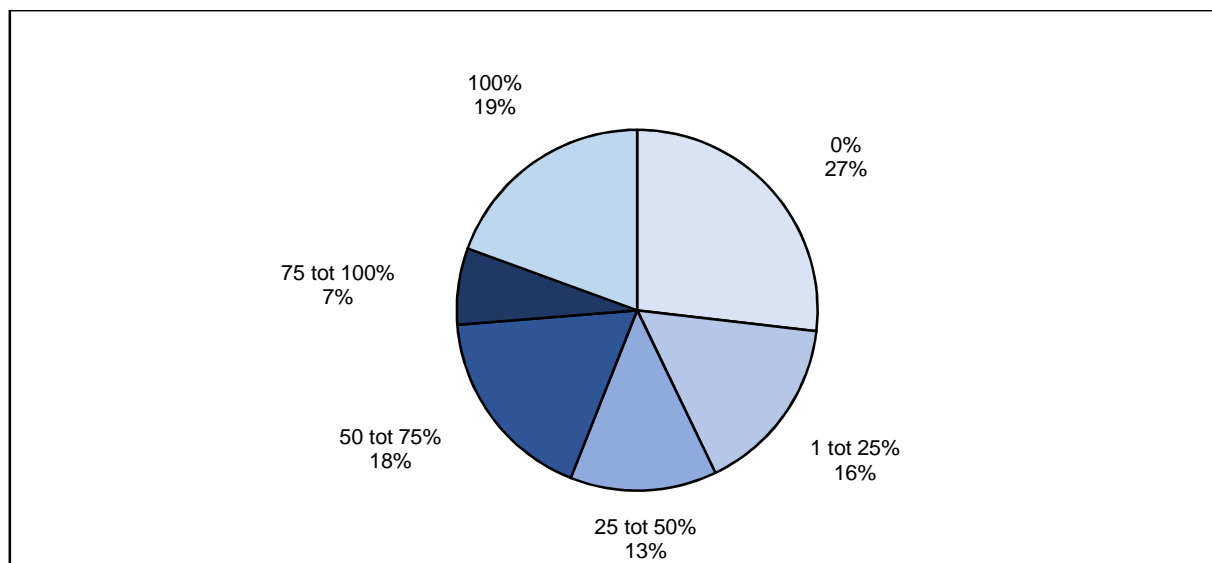
Van elk behandelstadium foto's



spreiding van het percentage van de behandelingen waarbij van elk behandelstadium foto's worden gemaakt

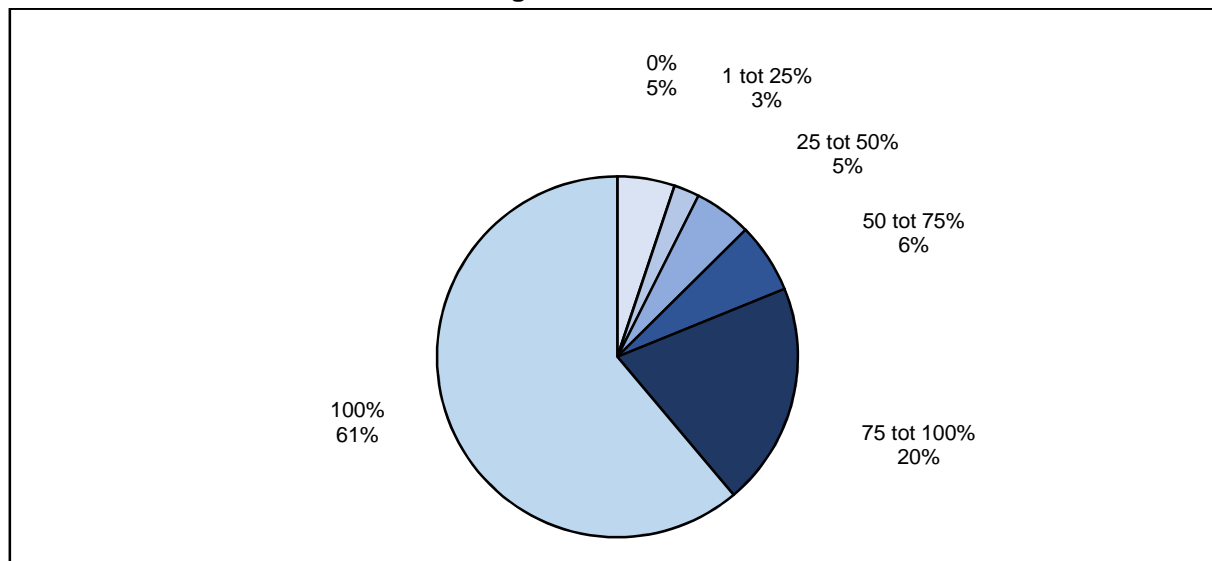
Zes procent van de schoonheidsspecialisten maakt bij alle gespecialiseerde behandelingen foto's van elk behandelstadium. Ruim de helft van de schoonheidsspecialisten (53%) maakt nooit bij gespecialiseerde behandelingen foto's van elk behandelstadium.

Een voorfoto en een eindfoto



spreiding van het percentage van de behandelingen waarbij een voorfoto en een eindfoto wordt gemaakt

19 Procent van de schoonheidsspecialisten maakt bij alle gespecialiseerde behandelingen een voorfoto en een eindfoto. Ruim de kwart van de schoonheidsspecialisten (27%) maakt nooit bij gespecialiseerde behandelingen een voorfoto en een eindfoto.

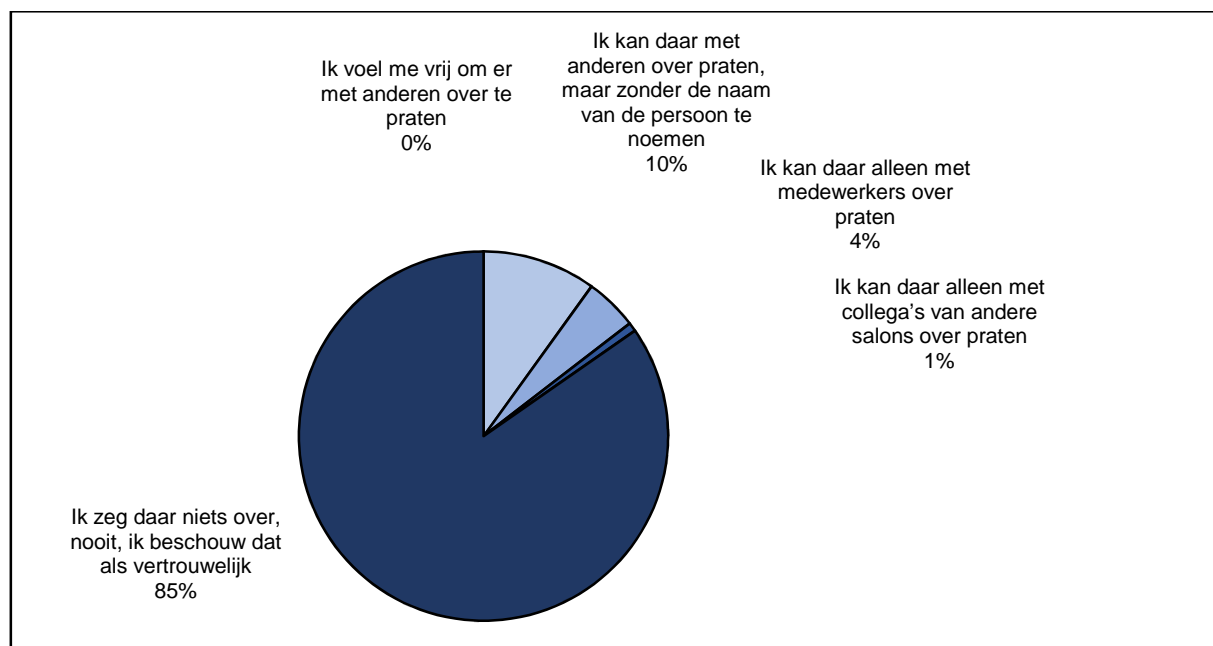
Alles wordt in het dossier van de cliënt genoteerd

spreiding van het percentage van de behandelingen waarbij alles in het dossier van de cliënt wordt genoteerd

61 Procent van de schoonheidsspecialisten legt bij alle gespecialiseerde behandelingen alles vast in het dossier van de cliënt. Vijf procent van de schoonheidsspecialisten doet dit nooit.

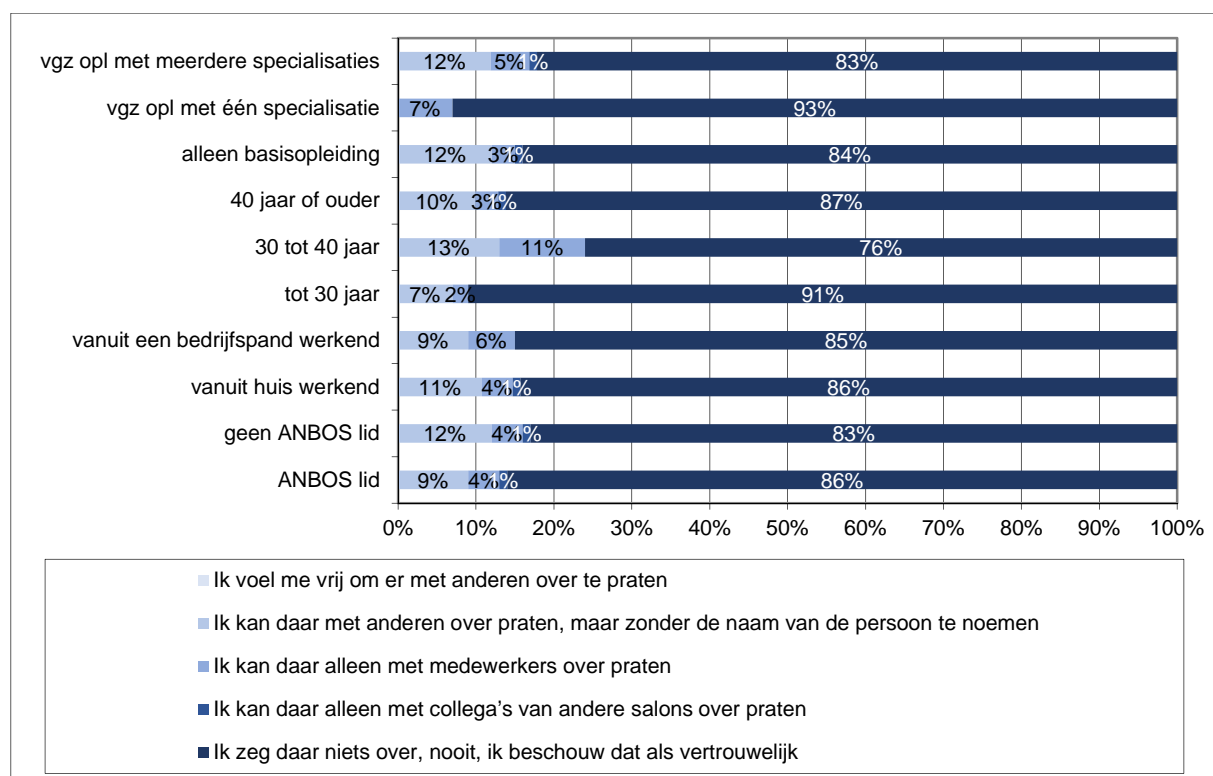
2.9 Omgaan met persoonlijke informatie

“Stel, een cliënt vertelt u iets heel persoonlijks, maar zegt er niet bij dat het geheim is. Hoe gaat u met de informatie om? (kruis het meest waarschijnlijke antwoord aan)”



omgaan met persoonlijke informatie

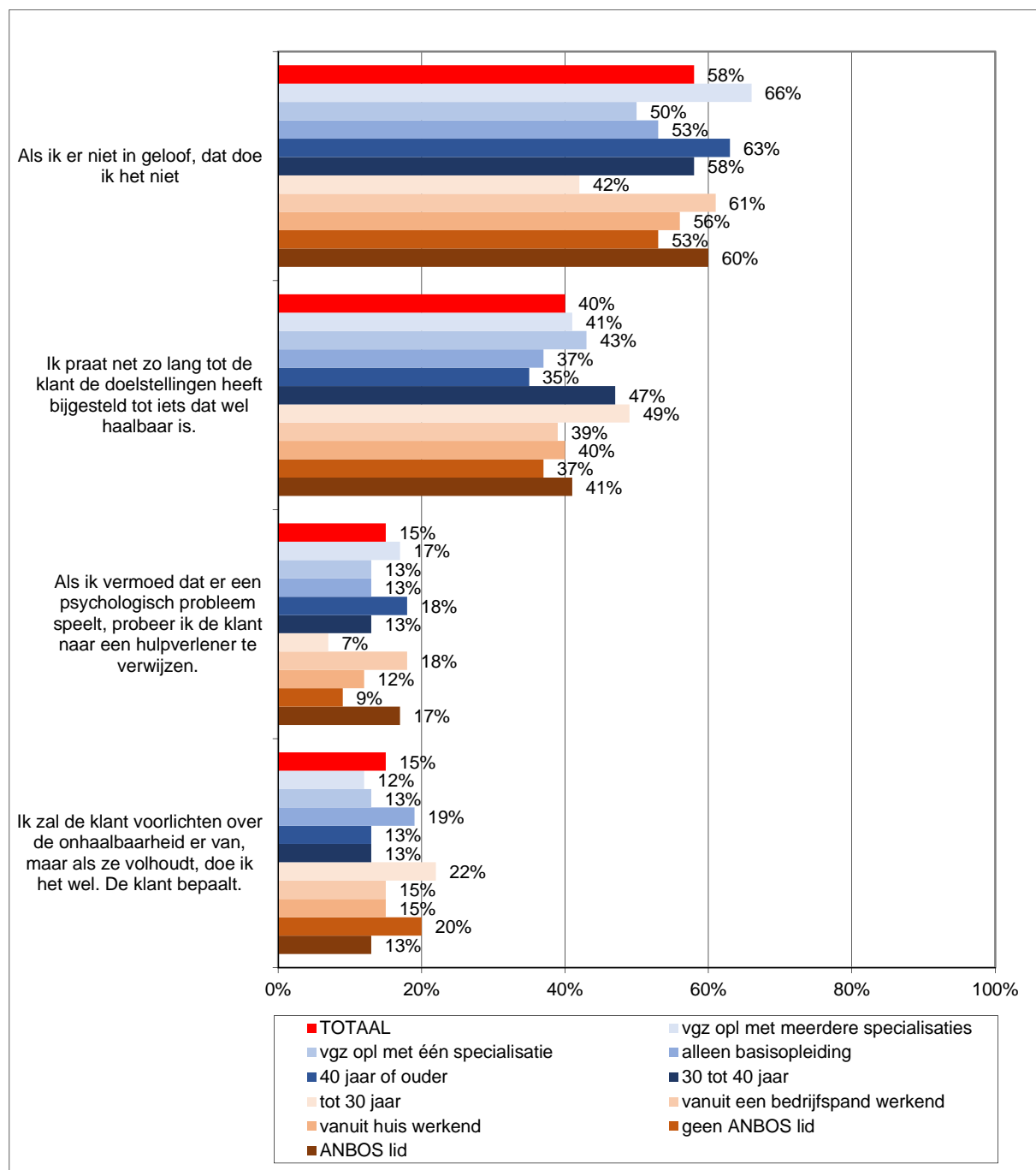
Als een cliënt iets persoonlijks vertelt en er niet bij zegt dat het geheim is, beschouwt 85 procent van de schoonheidsspecialisten dit toch als vertrouwelijk en praat daar met niemand over.



omgaan met persoonlijke informatie naar type schoonheidsspecialist

2.10 Omgaan met onhaalbare wensen

“Stel, u heeft een cliënt met een onzinnige of onhaalbare wens. Wat doet u? (meerdere antwoorden mogelijk)”

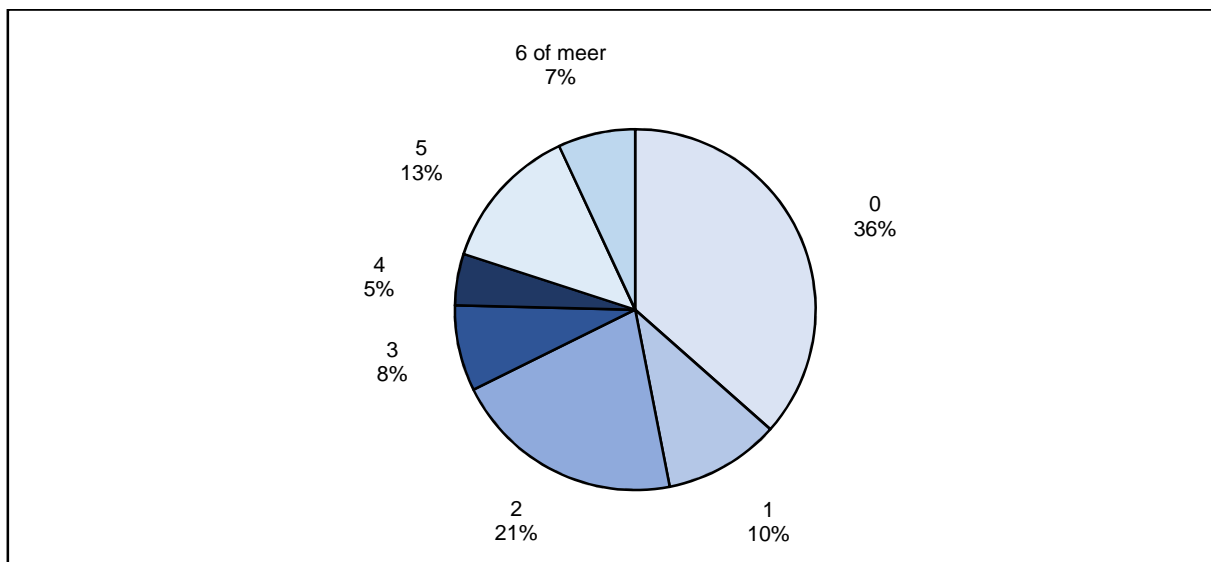


omgaan met onhaalbare wensen van cliënten

Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven. 58 Procent van de schoonheidsspecialisten doet het niet als men er niet in geloof. 40 Procent van de ondervraagden praat net zo lang met de klant tot die de doelstelling heeft bijgesteld tot iets dat wel haalbaar is. 15 Procent geeft aan het wel te doen als de klant volhoudt, de klant bepaalt.

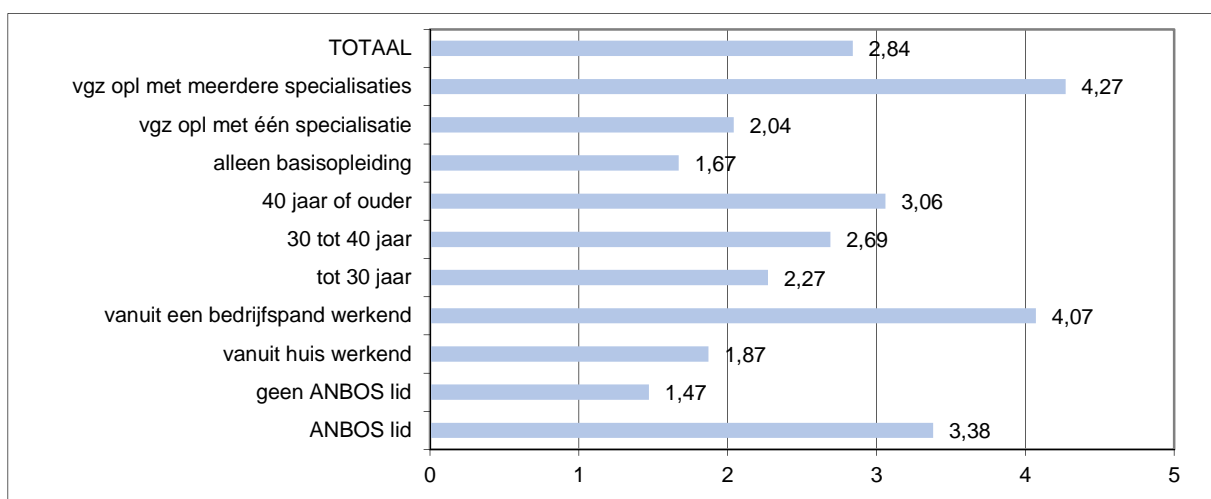
“Hoe vaak is het de afgelopen 2 jaar voorgekomen dat u een klant had met een onrealistische wens? Indien u het niet precies weet, gelieve een schatting te maken.”

De afgelopen twee jaar heeft een schoonheidsspecialist gemiddeld 2,8 klanten gehad met een onrealistische wens. De mediaan (middelste waarneming) betreft 2. De spreiding van het aantal is in onderstaand figuur weergegeven.



spreiding van het aantal keer dat men in de afgelopen twee jaar een klant met een onrealistische wens had

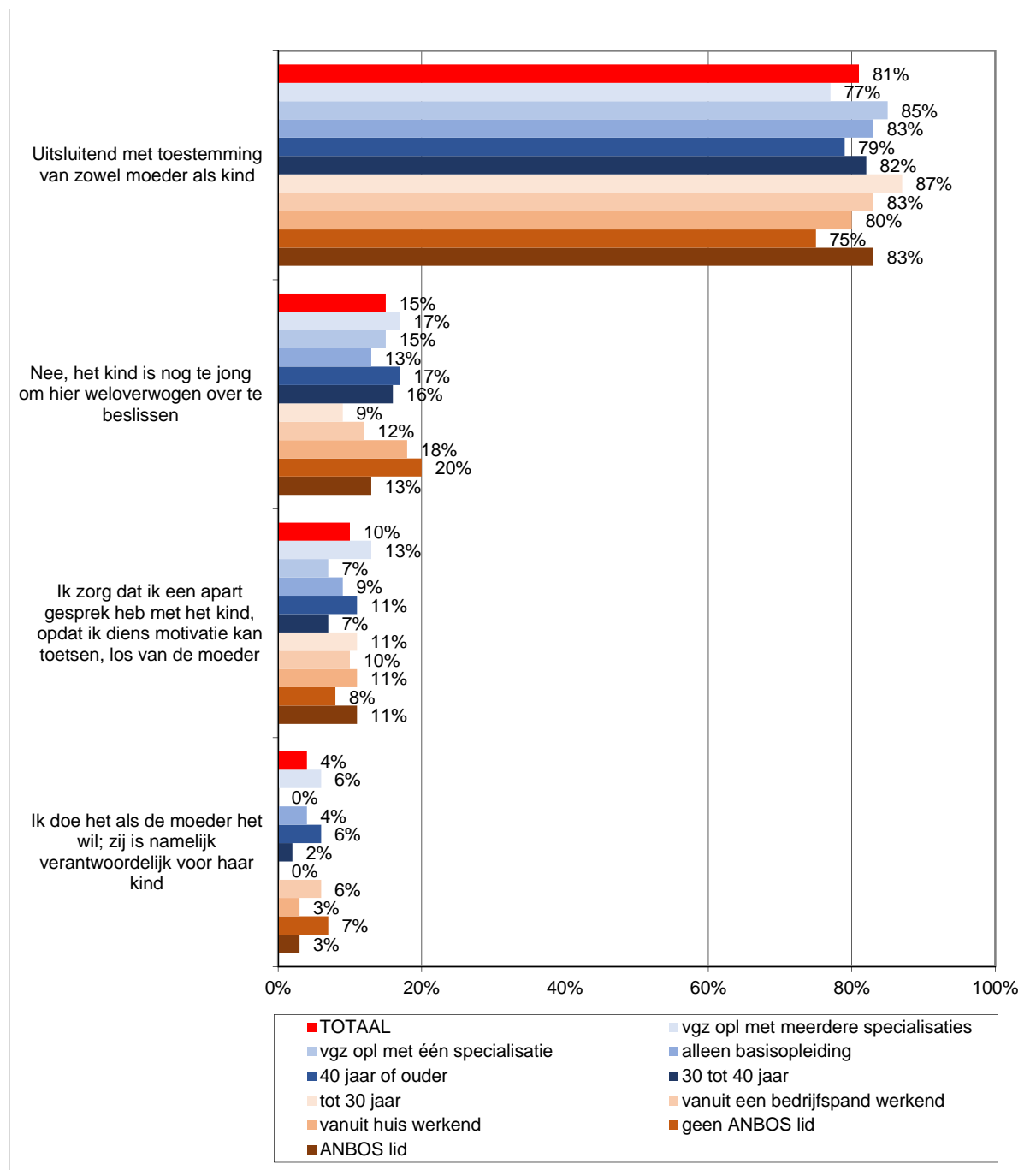
36 Procent van de schoonheidsspecialisten heeft de afgelopen twee jaar geen enkele klant gehad met een onrealistische wens. Het gemiddeld aantal keer dat men in de afgelopen twee jaar een klant met een onrealistische wens had verschilt per type schoonheidsspecialist. Onderstaand figuur toont het aantal keer per type schoonheidsspecialist. Het gemiddeld aantal wordt sterk beïnvloed door het type instituut qua aantal behandelingen, gezien het hoge gemiddelde bij schoonheidsspecialisten met meerdere specialisaties, vanuit een bedrijfspand werkend en leden van de ANBOS. Dit zijn veelal de wat grotere professionele instituten.



gemiddeld aantal keer dat men in de afgelopen twee jaar een klant met een onrealistische wens had naar type schoonheidsspecialist

2.11 Omgaan met behandelingen van kinderen

“Stel, een moeder wil dat u een kind van 10 jaar met doorlopende wenkbrauwen, te epilieren met een pincet. Doet u dit? (meerdere antwoorden mogelijk)”

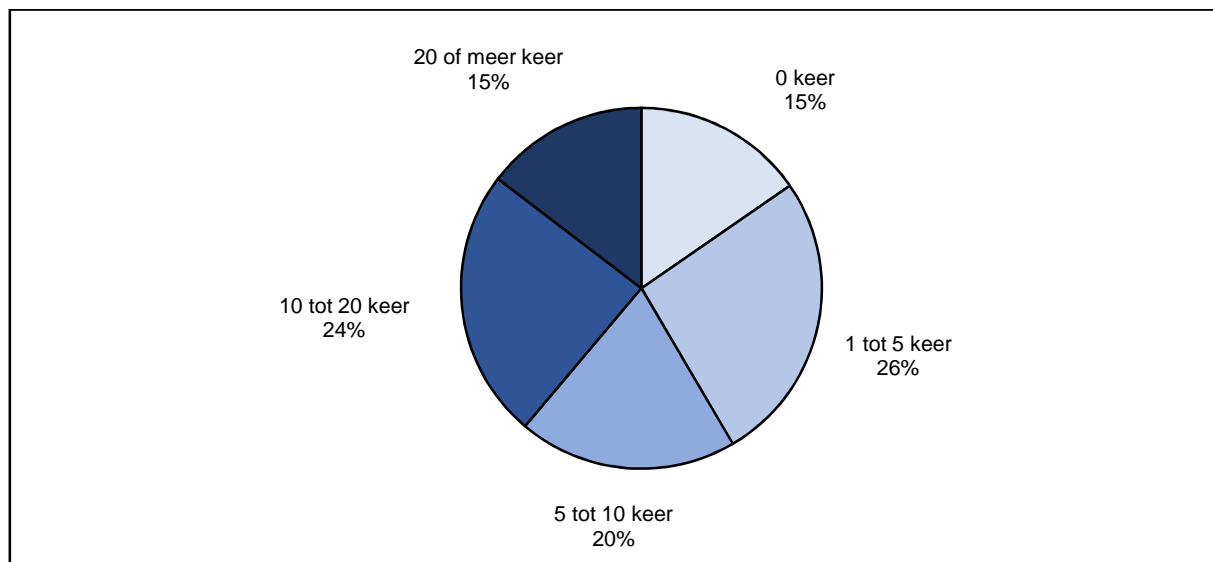


omgaan met behandelingen van kinderen

Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven. 81 Procent van de schoonheidsspecialisten geeft aan een kind van 10 jaar met doorlopende wenkbrauwen te epilieren met een pincet, mits zowel moeder als kind toestemming geven. 10 Procent van de ondervraagden zorgt voor een apart gesprek met het kind om diens motivatie te toetsen los van de moeder.

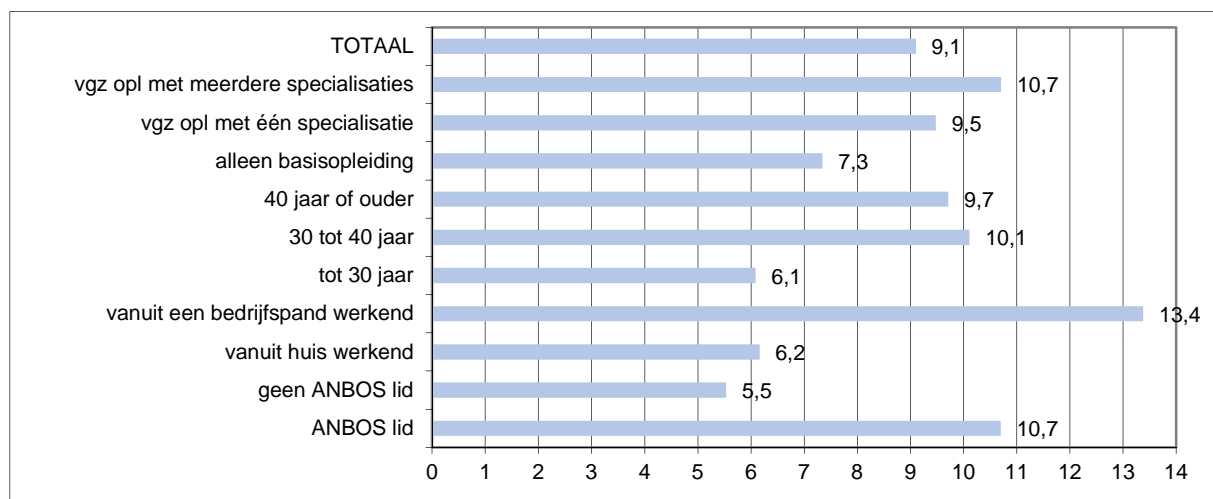
“Hoe vaak is in de afgelopen 2 jaar bij u een behandeling gevraagd van een kind onder de 16 jaar? Indien u het niet precies weet, gelieve een schatting te maken.”

De afgelopen twee jaar is bij een schoonheidsspecialist gemiddeld 9,1 keer een behandeling gevraagd van een kind onder de 16 jaar. De mediaan (middelste waarneming) betreft 5 keer. De spreiding van het aantal is in onderstaand figuur weergegeven.



spreiding van het aantal keer in de afgelopen twee jaar dat een behandeling voor een kind onder de 16 jaar is gevraagd

15 Procent van de schoonheidsspecialisten heeft de afgelopen twee jaar niet meegemaakt dat er een behandeling is gevraagd van een kind onder de 16 jaar. Het gemiddeld aantal keer dat in de afgelopen twee jaar een behandeling is gevraagd voor een kind onder de 16 jaar verschilt per type schoonheidsspecialist. Onderstaand figuur toont het aantal keer per type schoonheidsspecialist.



gemiddeld aantal keer in de afgelopen twee jaar dat een behandeling voor een kind onder de 16 jaar is gevraagd naar type schoonheidsspecialist

“Indien van toepassing: om welk type behandeling gaat het dan?”

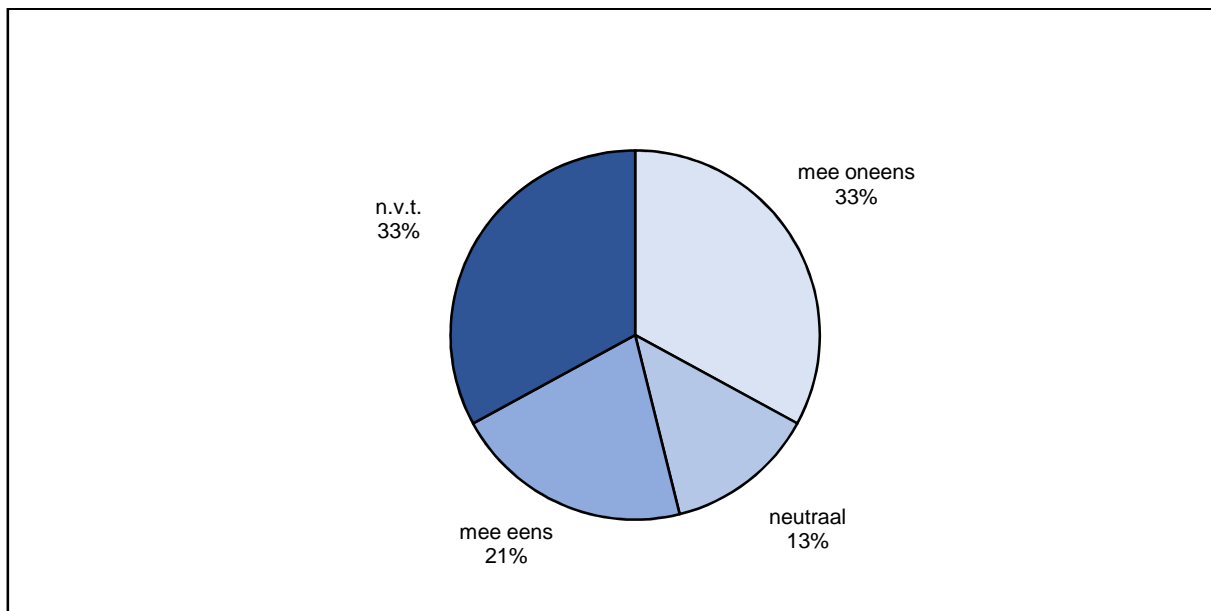
Uit de open antwoorden op deze vraag zijn de meest voorkomende termen geanalyseerd. Ruim de helft van de antwoorden (53%) bevat het woord acne. Epileren komt in 30 procent van de antwoorden voor. Harsen is door 17 procent van de respondenten genoemd en reiniging/reinigen wordt door 14 procent van de schoonheidsspecialisten genoemd.

In bijlage II is de complete lijst met individuele antwoorden opgenomen.

2.12 Stellingen over personeel

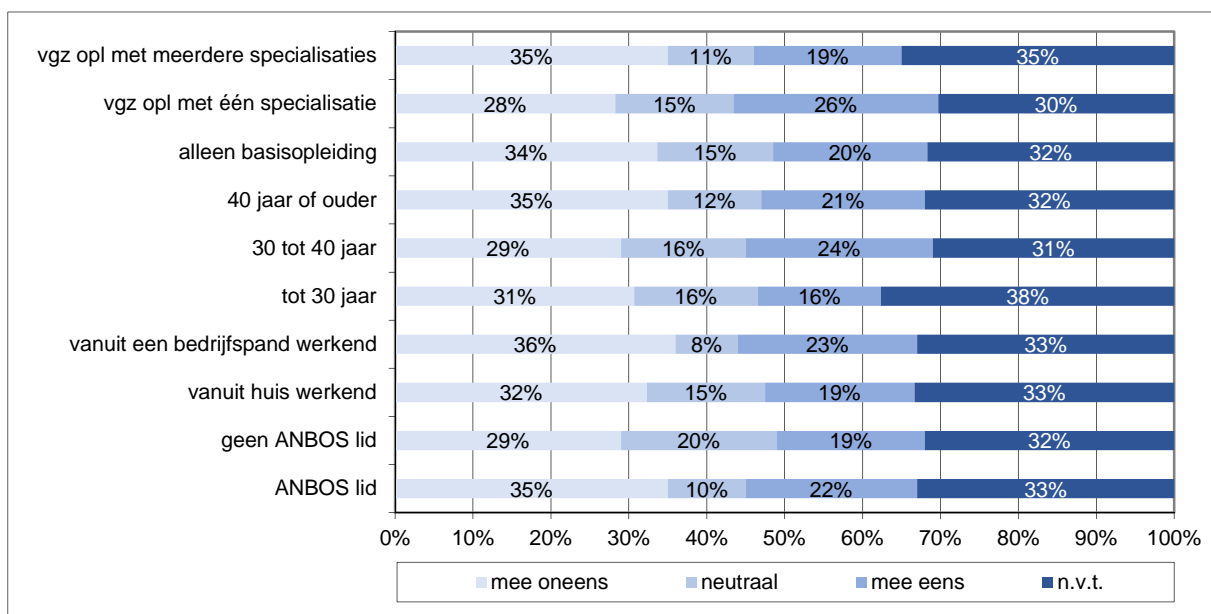
“Stel, u heeft een bedrijf met personeel, en u bent volledig gediplomeerd en gespecialiseerd. In welke mate bent u het met de volgende stellingen eens?”

“Als ik Brazilian Wax op de folder en website heb staan, dan moeten mijn personeelsleden dat ook doen, zin of geen zin”



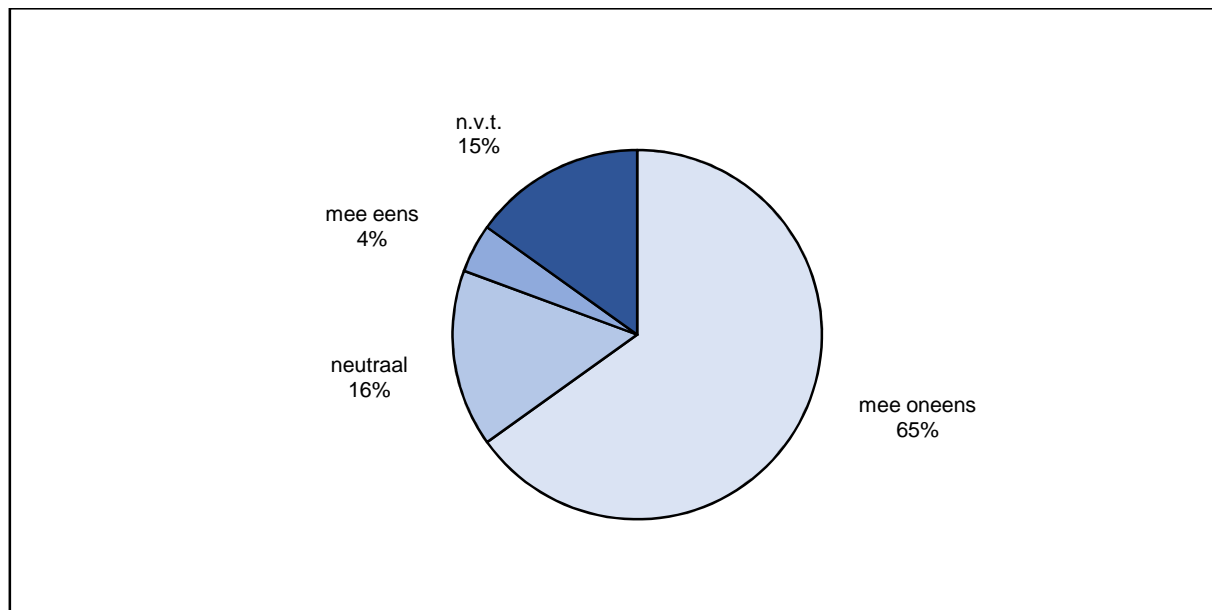
“Als ik Brazilian Wax op de folder en website heb staan, dan moeten mijn personeelsleden dat ook doen, zin of geen zin”

21 Procent van de schoonheidsspecialisten is het eens met de stelling dat als men Brazilian Wax op de folder en website heeft staan, dat personeelsleden dat ook moeten doen, zin of geen zin.



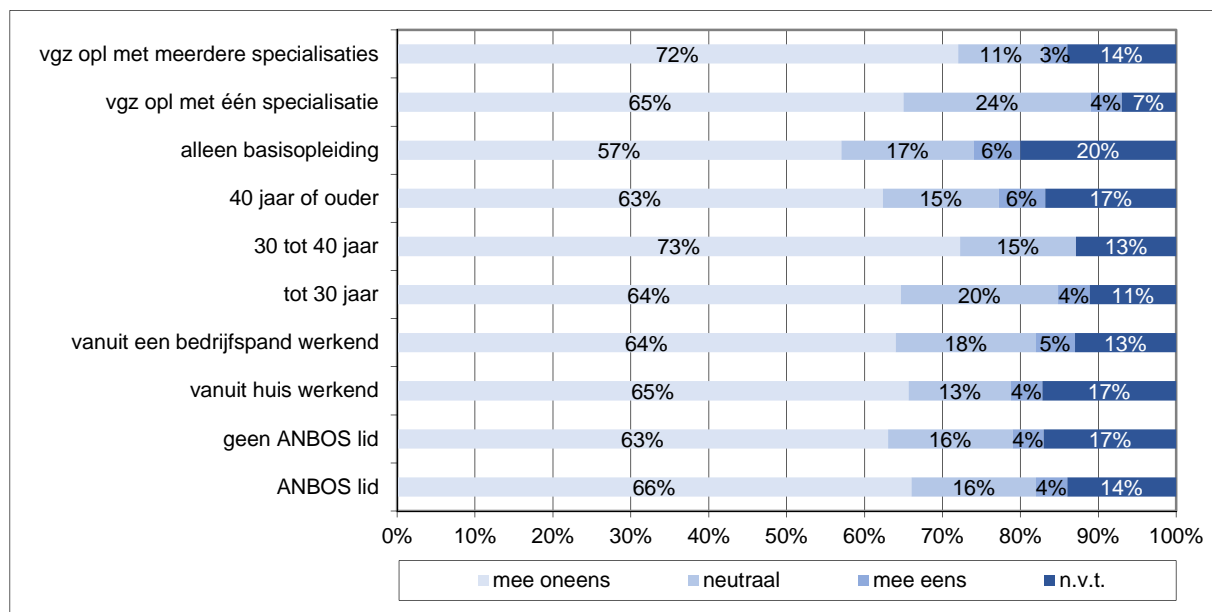
“Als ik Brazilian Wax op de folder en website heb staan, dan moeten mijn personeelsleden dat ook doen, zin of geen zin”

“Als ik mijn personeel een gespecialiseerde behandeling laat zien, en ze doen het goed, dan mogen ze deze behandeling van mij uitvoeren, ook al zijn ze zelf niet gediplomeerd”



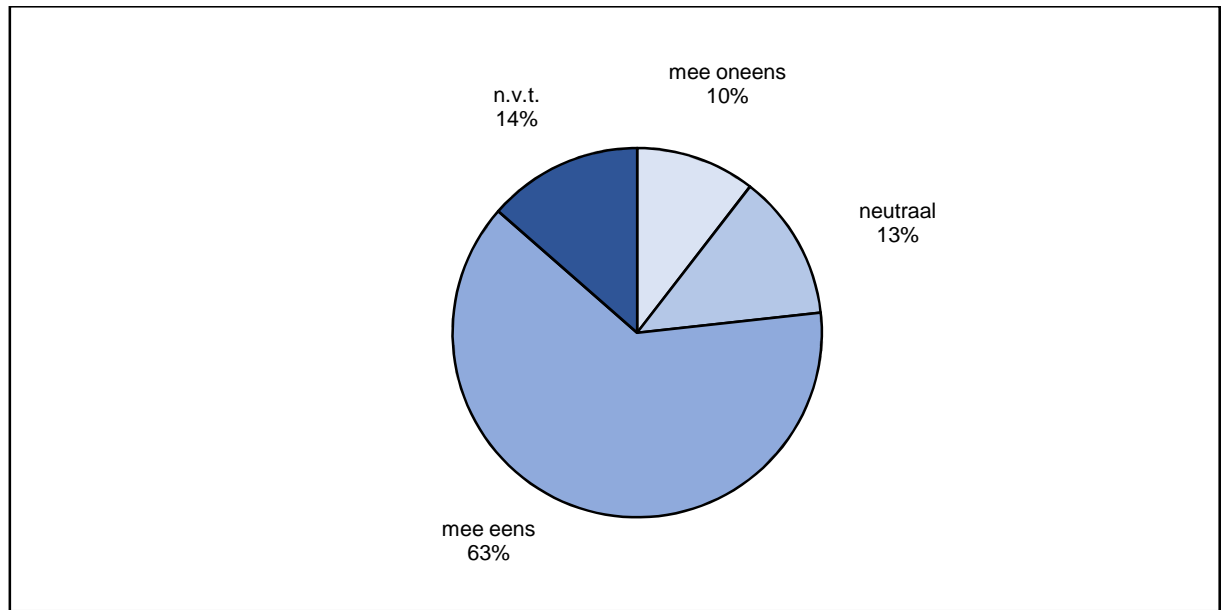
“Als ik mijn personeel een gespecialiseerde behandeling laat zien, en ze doen het goed, dan mogen ze deze behandeling van mij uitvoeren, ook al zijn ze zelf niet gediplomeerd”

Vier procent van de schoonheidsspecialisten is het eens met de stelling dat als men het personeel een gespecialiseerde behandeling laat zien, en ze doen het goed, dat ze deze behandeling dan ook mogen uitvoeren, ook al zijn ze zelf niet gediplomeerd.



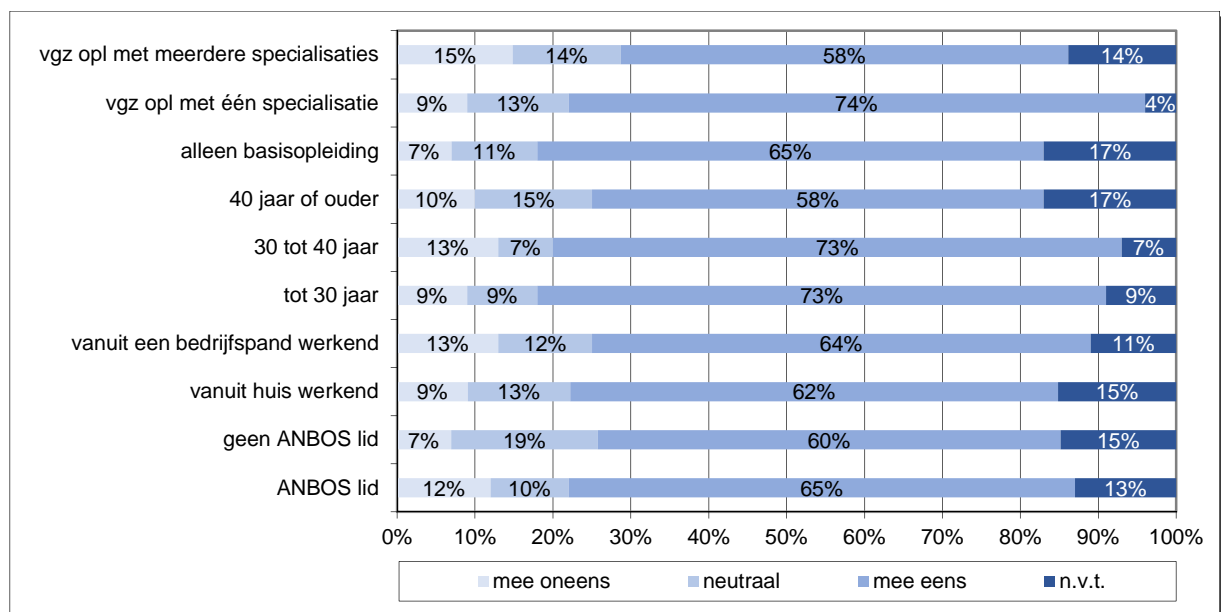
“Als ik mijn personeel een gespecialiseerde behandeling laat zien, en ze doen het goed, dan mogen ze deze behandeling van mij uitvoeren, ook al zijn ze zelf niet gediplomeerd”

“Ik verwacht van personeel dat ze precies handelen zoals ik dat ook doe ten opzichte van klanten”



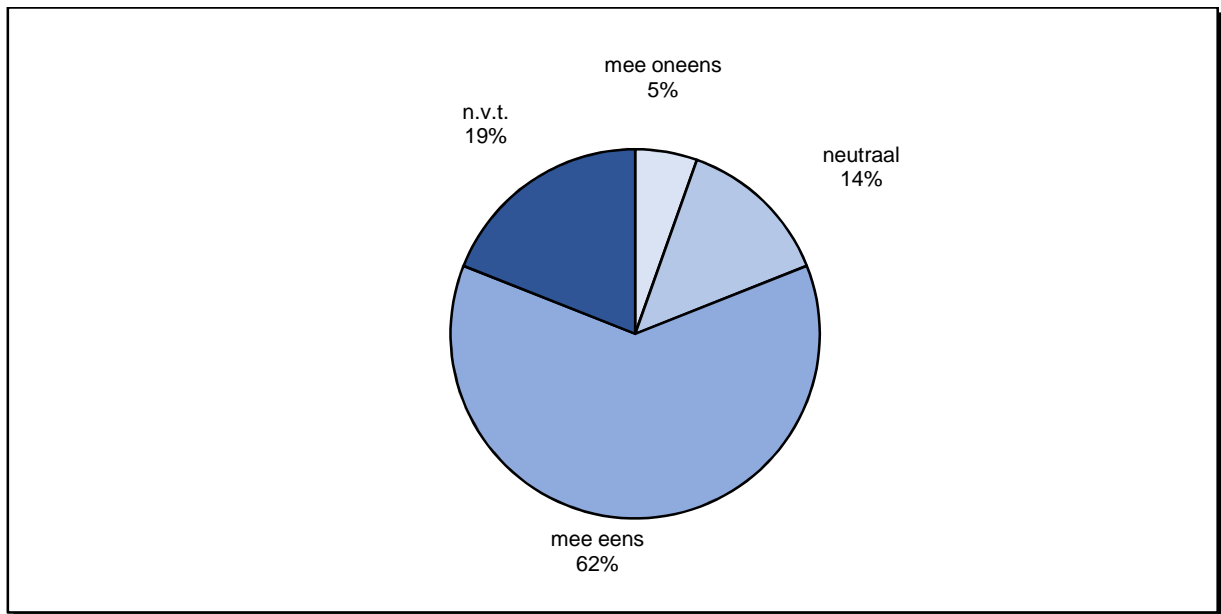
“Ik verwacht van personeel dat ze precies handelen zoals ik dat ook doe ten opzichte van klanten”

63 Procent van de schoonheidsspecialisten verwacht van personeel dat ze precies hetzelfde handelen ten opzichte van klanten als de schoonheidsspecialist zelf. 10 Procent is het hier niet mee eens.



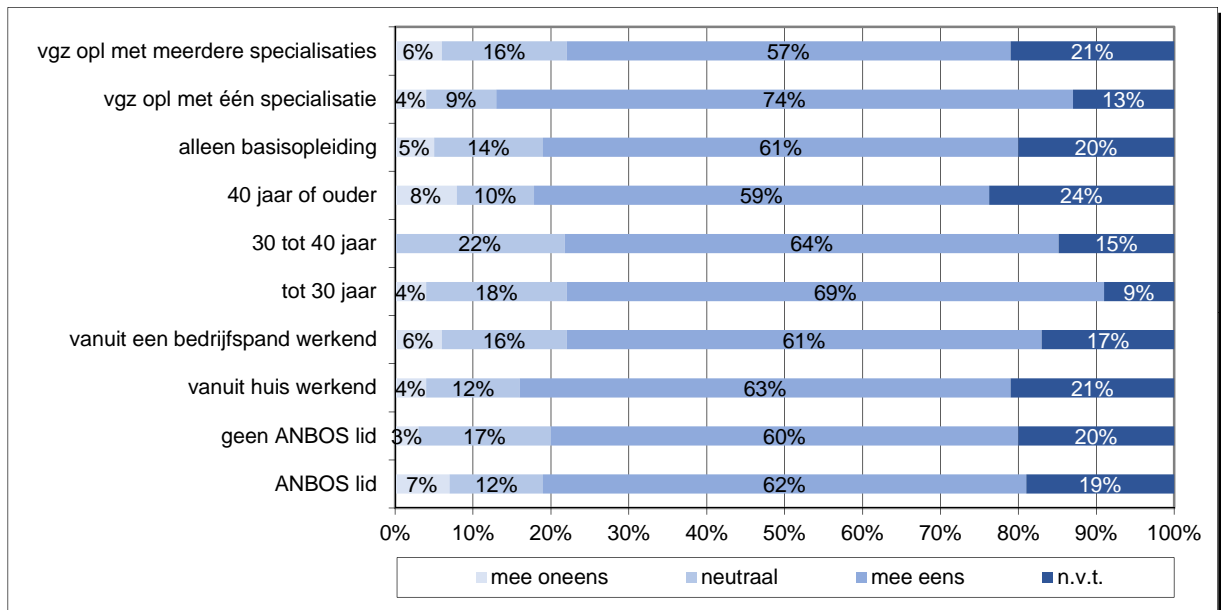
“Ik verwacht van personeel dat ze precies handelen zoals ik dat ook doe ten opzichte van klanten”

“Ik laat stagiaires niet alleen werken, er is altijd een supervisor”



“Ik laat stagiaires niet alleen werken, er is altijd een supervisor”

62 Procent van de schoonheidsspecialisten laat stagiaires niet alleen werken. Er is altijd een supervisor. 5 Procent van de ondervraagden is het hier niet mee eens.

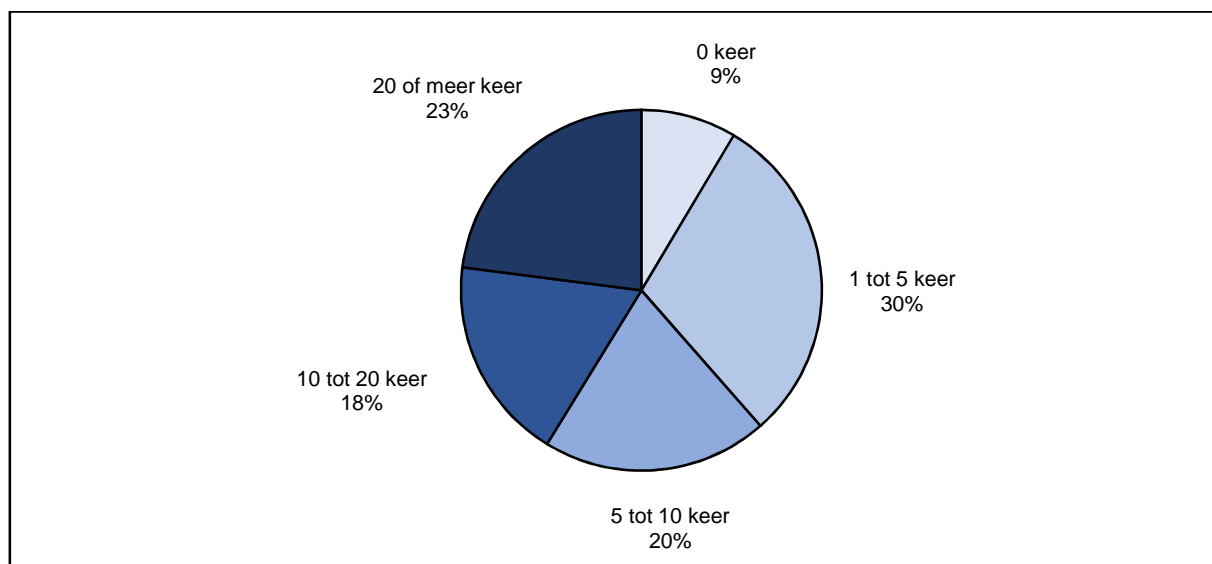


“Ik laat stagiaires niet alleen werken, er is altijd een supervisor”

2.13 Nevenbevindingen

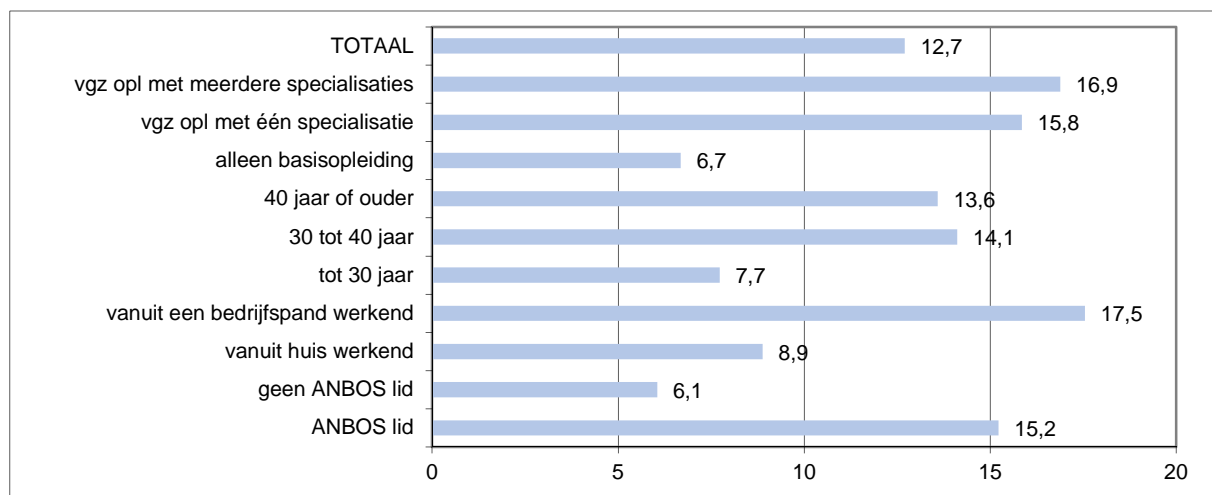
“Hoe vaak heeft u ‘nevenbevindingen’ gezien, de afgelopen twee jaar? Indien u het niet precies weet, gelieve een schatting te maken.”

De afgelopen twee jaar heeft een schoonheidsspecialist gemiddeld 12,7 keer een nevenbevinding gezien. De mediaan (middelste waarneming) betreft 6 keer. De spreiding van het aantal is in onderstaand figuur weergegeven.



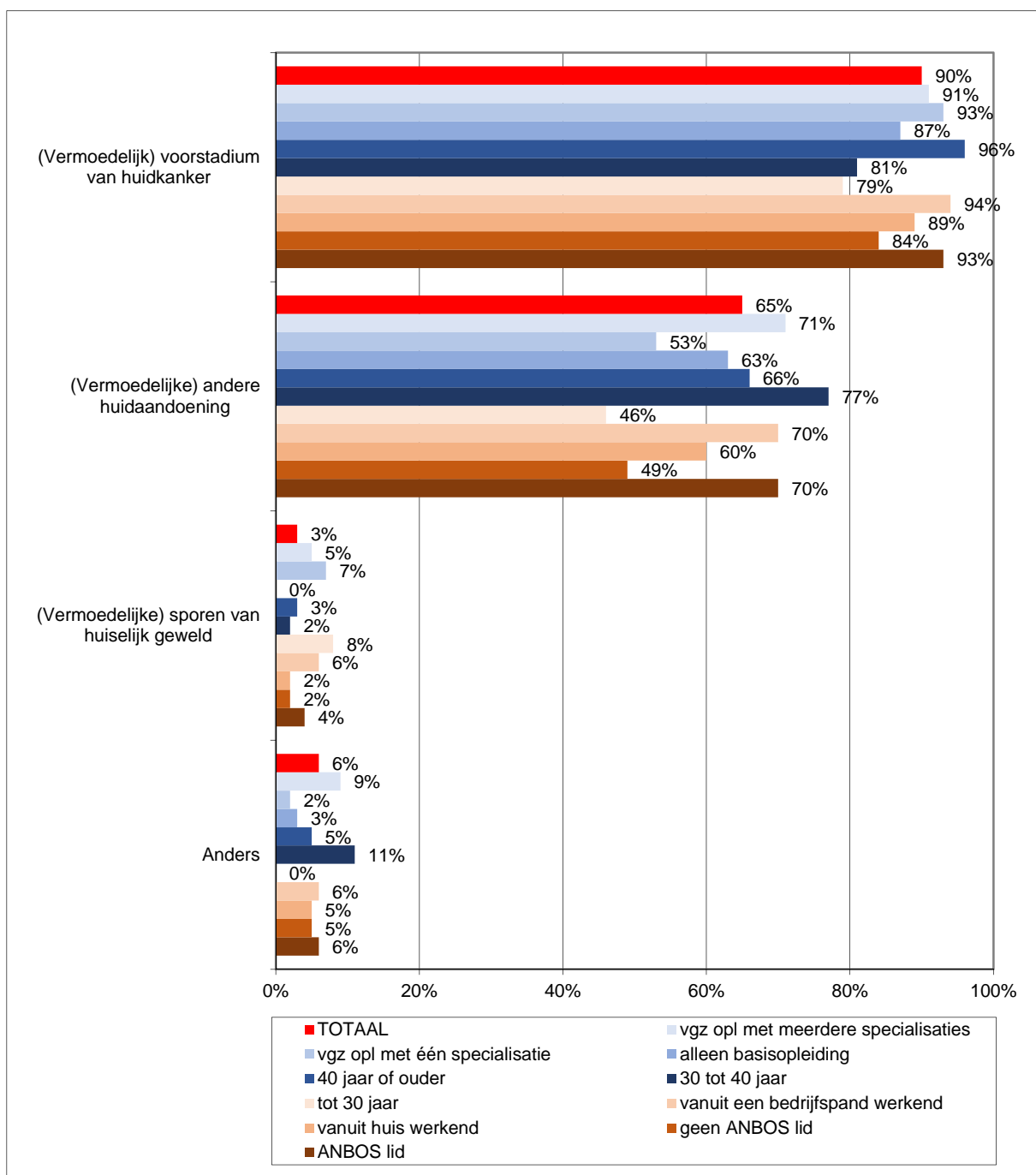
spreiding van het aantal keer in de afgelopen twee jaar dat een nevenbevinding is gezien

Negen procent van de schoonheidsspecialisten heeft de afgelopen twee jaar geen nevenbevindingen gezien. Het gemiddeld aantal keer dat in de afgelopen twee jaar een nevenbevinding is gezien verschilt per type schoonheidsspecialist. Onderstaand figuur toont het aantal keer per type schoonheidsspecialist.



gemiddeld aantal keer in de afgelopen twee jaar dat een nevenbevinding is gezien naar type schoonheidsspecialist

“Wat voor nevenbevindingen waren dat? (meerdere antwoorden mogelijk)”



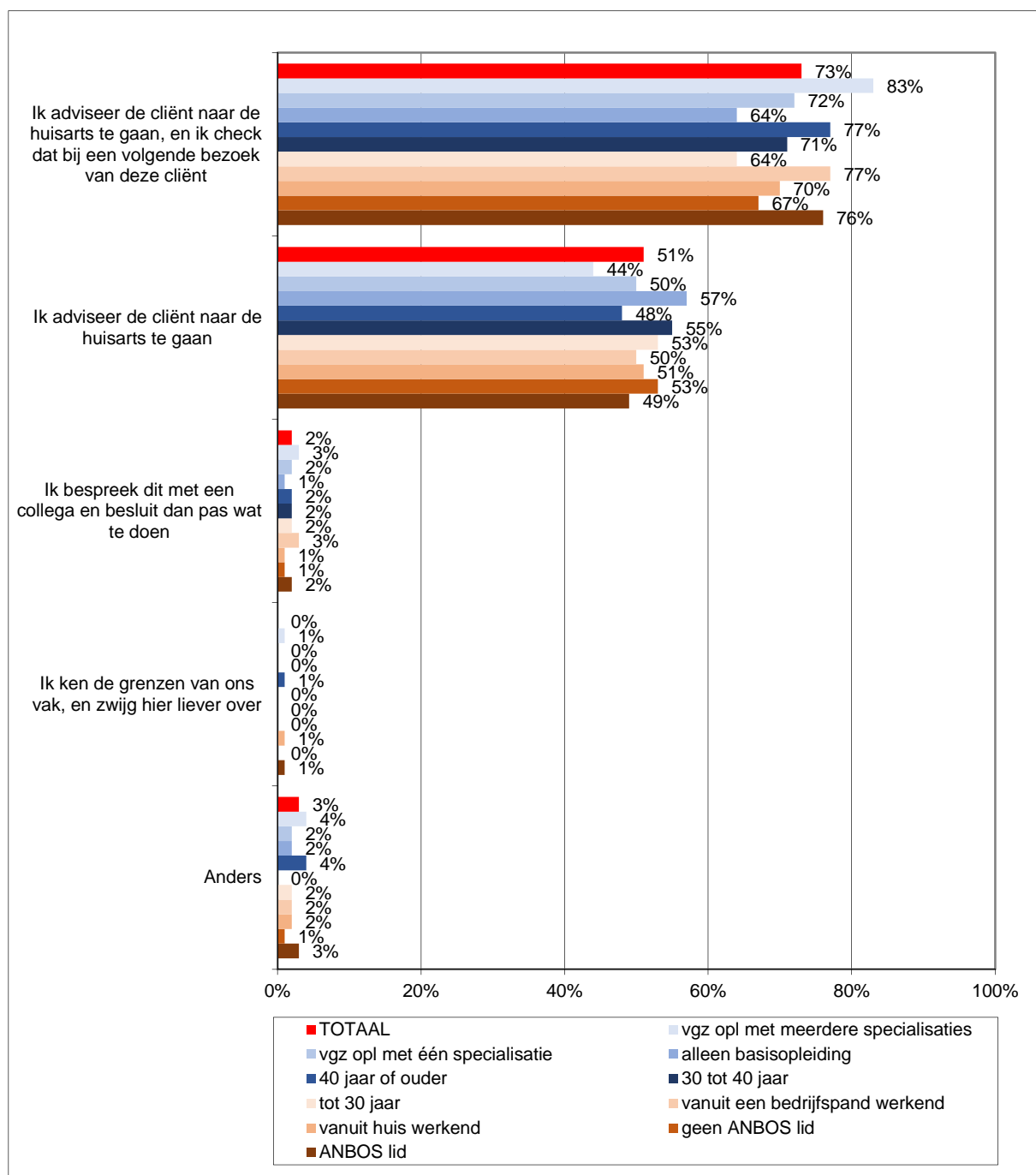
soorten nevenbevindingen

Men kon meerdere antwoorden geven op deze vraag. De meest voorkomende nevenbevinding is een (vermoedelijk) voorstadium van huidkanker. 90 Procent geeft deze nevenbevinding aan. Op de tweede plaats staat met 65 procent een (vermoedelijke) andere huidaandoening.

In de categorie "Anders" zijn de volgende nevenbevindingen genoemd.

<i>levensstijl... stress, voedingsstijl</i>
<i>Vastzitten rug, spieren</i>
<i>tumor</i>
<i>hormonale problemen</i>
<i>Anorexia</i>
<i>Diabetes</i>
<i>vocht vast houden, opgezette klieren, steelwratjes, donkere kringen onder de ogen overbeharing, pigmentatie, vitiligo, etc.</i>
<i>vermoeden aneurysma halsslagader (was juist)</i>
<i>xantalasma</i>
<i>Melanoom</i>
<i>cyste</i>
<i>spier problemen</i>
<i>psychisch, endocrine klachten, spier/peesklachten</i>

“Wat doet u na het zien van een nevenbevinding? (meerdere antwoorden mogelijk)”



wat men doet na het zien van een nevenbevinding

Men kon hier meerdere antwoorden geven. 73 Procent van de schoonheidsspecialisten adviseert de klant bij nevenbevindingen naar de huisarts te gaan en checkt dit bij een volgend bezoek van de cliënt. Ongeveer de helft (51%) geeft aan dat men de cliënt adviseert naar de huisarts te gaan (zonder verdere specifieke check naderhand).

In de categorie “Anders” zijn de volgende antwoorden gegeven:

<i>Ik adviseer de dermatoloog. en check het bij een volgend bezoek. 7 van mijn cliënten zijn behandeld bij de dermatoloog i.v.m. een voorstadia en huidkanker.</i>
<i>dermatoloog</i>
<i>foto naar dermatoloog gestuurd</i>
<i>ik schrijf een brief aan de huisarts met mijn bevindingen een Provoke en abc regel pas ik toe en zet deze bevindingen in de brief naar aan de huisarts</i>
<i>Ik geef de cliënt een provoke formulier mee voor de huisarts met mijn naw gegevens</i>
<i>probeer ook zelf via internet te achterhalen wat het kan zijn</i>
<i>ik geef ook uitgebreide informatie over wat ik heb gezien zodat er geen paniek ontstaat.</i>

“U heeft gemerkt dat deze vragenlijst gaat over normen en waarden, kortom over de beroepsethiek. Misschien heeft u zelf ook wel eens voor een moreel dilemma gestaan. Of u heeft iets meegemaakt of gedaan waarvan u achteraf denkt: had ik dit maar anders aangepakt. Misschien spreekt u wel eens met collega's over dit soort zaken. In het onderstaande tekstvak kunt u dit soort gevallen bondig opschrijven. Dat kan leerzaam zijn voor collega's. Uiteraard is uw bijdrage anoniem en niet te herleiden naar personen.”

Onderstaande tabel toont de antwoorden op deze open vraag.

<i>1 x iemand niet laten tekenen voor elektrisch ontharen, bij die klant was het helaas niet helemaal goed gegaan. Spijt van dat ik niet had laten tekenen, uiteindelijk is alles wel goed gekomen, maar de klant niet weer gezien voor een behandeling. Nu altijd laten tekenen voor elektrisch ontharen</i>
<i>bv niet ontharen bij een huid dat te donker is (IPL) Geen valse belofte met permanent make-up.</i>
<i>de wax brazillian bv doe ik niet meer je moet maar naar een gespecialiseerde salon wax bar gaan</i>
<i>Een braz. wax bij een hoogzwangere. Ik vond het erg onprettig omdat ik de huid niet goed kon fixeren. De klant had zich nog nooit eerder op deze plek laten waxen en onderging het als zeer pijnlijk. De volgende dag stuurde ze mij een mailtje dat ze absoluut niet tevreden was en dat de mama behandeling (die ik haar daarna gaf) te kort had geduurd (niet waar natuurlijk) en dat ze dat aan haar vriendinnen zou vertellen. Ik heb haar terug gemaaild dat het jammer is dat ze niet tevreden is en heb haar aangeboden om de mama behandeling nog een keer te ondergaan, maar dat ik haar niet opnieuw wil waxen en haar dat heel graag zou willen uitleggen in de praktijk. Dit voorval is 1 jaar geleden en pas 14 dagen geleden heb ik een gesprek gehad met een van die vriendinnen (die ik dus al die tijd niet meer heb gezien) deze vertelde mij dat ze de dame in kwestie had aangesproken op haar gedrag en dat al de vriendinnen juist heel tevreden zijn. Het toeval wil dat de vriendinnen (ze geven elkaar weleens een cadeaubon) door het land wonen en dus niet elke 6 weken in mijn praktijk komen. De vriendin die ik had gesproken had een jaar als verloskundige in de tropen gewerkt dus..... gelukkig allemaal heel aannemelijk. Maar ik heb er wel slapeloze nachten van gehad, want ik krijg eigenlijk nooit klachten.</i>
<i>Een mannelijke cliënt die vraagt om een Brazillian wax inclusief scrotum. Hij wilde er zelfs extra voor betalen. Ik heb hem toen uitgelegd dat ik geen idee heb hoe ik het scrotum kan harsen zonder de hele huid eraf te trekken.</i>
<i>Een paar jaar terug werd ik door een man gevraagd om zijn vrouw zeer zwaar op te maken. Hij werd naar mij toegestuurd door de kapper. Zij kende hem redelijk goed, omdat hij en zijn vrouw al jaren in de kapsalon komen. De make-up was een verrassing. Ik heb met hem overlegd, dat de zware make-up zijn wens was, maar dat ik zou overleggen met zijn vrouw of die dit ook wilde (ik kreeg een foto van make-up en dat was zo vreselijk ordinair, dat ik daar niet achter kon staan). Zijn vrouw was zeer bescheiden en dus heb ik met haar overlegd wat voor make-up ze wilde. In overleg met haar een mooie make-up aangebracht. Zij blij, ik blij. De echtgenoot belde mij die week meermalen op over het feit dat ik niet gedaan had, wat hij wilde. Ik heb een zeer pittig gesprek met hem gehad en hem de toegang tot mijn salon ontzegd. Diezelfde avond ben ik naar de kapsalon toegegaan en ook daar heb ik gezegd, dat ik iemand met zulke ordinaire wensen niet wens te behandelen. Zij heeft haar bedenkingen er ook bij, maar omdat zij met veel mensen in de kapsalon werken, vinden ze het wel grappig dat hij zulke gekke dingen voor zijn vrouw verzint. Ik dus niet. Ik heb daarna gelukkig niets meer van hem gehoord.</i>
<i>Er kwam eens een vrouw van rond de 65 bij mij, ze was pas weduwe geworden. Ze vond zichzelf niet mooi, te veel rimpels. Duidelijk was al heel snel dat ze nog in een verwerkingsfase was, maar haar ogen straalde naar mijn mening ze had weer zin in het leven. Ze had van dermabrassie gehoord en wilde dit laten doen. Ze had diepe rimpels en ze zou nooit meer een strakke huid krijgen van jaren terug. Het tekenend gezicht zou ook niet verdwijnen met een dermabrassie behandeling naar mijn mening. Uiteraard zal het wel wat doen, maar word ze hier blijer van.... Ik doe op het moment geen dermabrassie behandelingen meer, gewoon omdat ik een voorbeeld als deze niet wil/kan helpen. Ik vind het zoveel belangrijker dat ze accepteert dat ze is wie ze is. Haar huid was overigens verder heel mooi en gezond. Waar ik last van heb in onze branche dat we geld willen verdienen. Dus deze vrouw word altijd behandeld door mijn collega's. Laat ik even in het midden of er duidelijke voorlichting word gegeven of niet. Maar waarom, waarom niet een heerlijk gevoel</i>

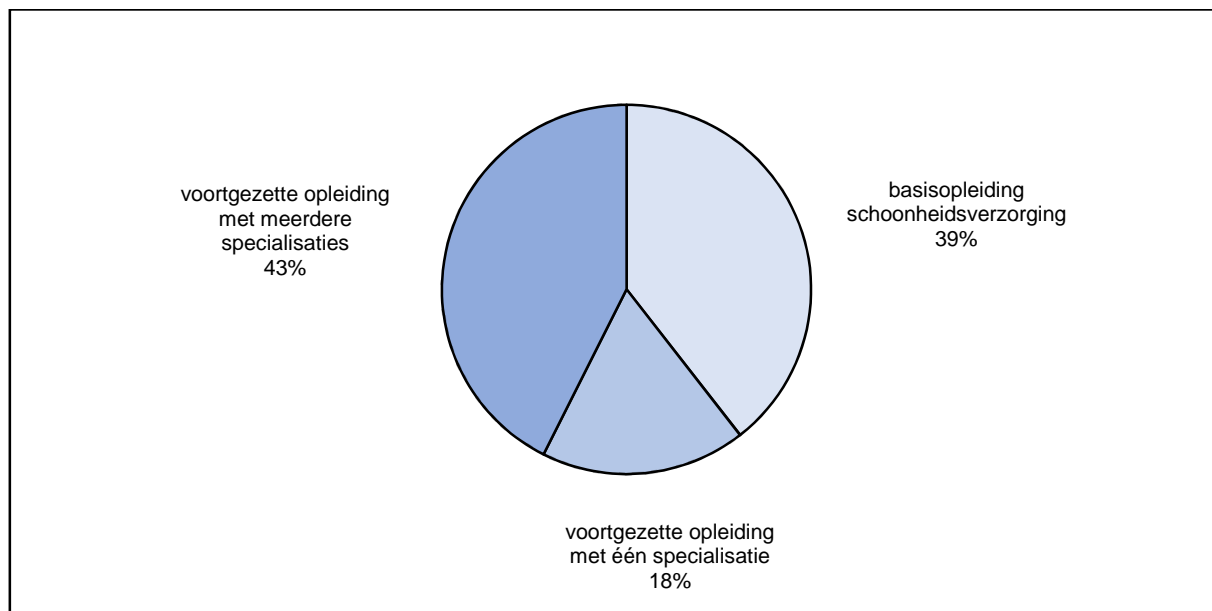
<p>geven aan deze vrouw en laten wachten tot dat ze haar rouw periode voor haar gevoel heeft doorlopen. Nu denkt ze dat met veranderingen aan haar huid, dat dat haar weer vreugde brengt!?!?!</p>
<p>het gebeurt regelmatig dat klanten door hun "potje van de verzekering" zijn. De klant probeert dan ten onrechte een ander potje aan te spreken, bijvb. elektrisch ontharen is op, vragen dan of ik acne op de factuur wil zetten. Dit doe ik pertinent niet. Ik leg dan ook uit dat dit fraude is, en daar doe ik niet aan me.</p>
<p>Het is vaak een groot probleem bij bepaalde situaties. Vaak komen cliënten naar mij toe voor informatie voor ze naar een arts gaan met de mededeling jij weet dat vast wel wat ik kan doen u werkt al zolang in het vak. Kan ik advies geven doe ik dat graag, maar moet wel zeker zijn dat het beroepsgericht op mijn weg ligt. Ook heb ik verschillende cliënten door de jaren heen advies gegeven een arts te bezoeken als ik zag dat er iets niet in orde was in mijn ogen, en vaak met goede resultaten nadien. Vaak hebben artsen te weinig tijd voor de patiënt en geven te weinig informatie en sturen ze het door naar de schoonheidsspecialiste waarbij ik denk dat had de assistente ook kunnen doen.</p>
<p>het vak kun je leren, ervaring krijgen ook, maar je onderbuik gevoel is voor mij de beste leidraad met heel veel dingen. samen met een gezonde dosis verstand en soms overleg met andere collega's</p>
<p>Ik had een keer een klant 15 minuten elektrisch onthaard. Ik zag nog veel haartjes en stelde voor om de behandeling 15 minuten te verlengen voor een goed resultaat. Ze zei dat ze de behandeling niet te pijnlijk vond, dus ik kon een kwartiertje verlengen. Na de behandeling heb ik de prijs berekend voor een half uur. Daar was ze het niet mee eens, want ze had voor een kwartier afgesproken en omdat ik volgens haar te langzaam had gewerkt werd de behandeling duurder. Ik legde uit dat ik voor een mooi resultaat wat langer door moest werken. Ze heeft voor het half uur betaald, maar ze was beledigd en zei dat ze nooit meer zal komen. Misschien had ik het beste voor de behandeling moeten waarschuwen dat de behandeling wat langer zou duren en daardoor wat duurder werd. Dan was deze discussie niet ontstaan.</p>
<p>Ik heb een stelling die ik zowel zakelijk, als prive hanteer: bij twijfel niet doen. Dit geldt ook voor mijn medewerkers, en wij overleggen en steunen elkaar hierme.</p>
<p>Ik heb jaren geleden in een ontharingssalon gewerkt, daar werd mij gevraagd om een man te ontharen te harsen ook zijn genitalen. Dit heb ik geweigerd om te doen, Mijn collega daar in tegen heeft dit wel gedaan. Ondanks dat ik dit geweigerd heb ben ik daar nog steeds blij ook al was mijn werkgever daar minder blij mee. Ik ben overtuigd dat je zeker ook in dit beroep ook je eigen grens aan mag geven zoals bij bovenstaande vraag. Ik vind het belangrijk dat bij bepaalde behandelingen, de werkgever een duidelijk behandlungsplan aan kan reiken. Zodat beide niet voor verrassingen komen te staan en er respectvol met elkaar word om gegaan. Ik voelde me destijds hier erg onzeker over. Staat er op de website bvb brazil waxen dan weet ik dat ik dit moet doen als dit bij het behandelpplan hoort. Dan kan ik er voor kiezen om daar niet te gaan werken.</p>
<p>ik heb wel eens een bon voor een gezichtsbehandeling inclusief elektrisch ontharen geheel als elektrisch ontharen geschreven. De klant vroeg er om en ik heb het gedaan. later heb ik gezegd dat ik dit niet meer kon doen, klopte niet. Klant vond het niet leuk, maar voor mij voelde het als een juiste beslissing.</p>
<p>Ik heb zo'n 30 jaar geleden, ik was net een paar jaar schoonheidsspecialiste, meegemaakt dat een mevrouw me belde dat ze bij haar zelf een peeling had gedaan en dat ze er niet uitzag. Ik heb gevraagd of ze naar mijn salon kwam. Haar huid zag er rustig uit alleen een groffe structuur. Maar ik zag al gauw dat het om iets psychisch ging. Ze was ongelukkig en dat straalde ze uit. Ze wilde eigenlijk een facelift. Maar ik vertelde dat dat niet nodig was, want ze was mooi als ze lachte, maar ze moest aan haar geest werken. Ik heb niets bij haar gedaan alleen maar gepraat. Ze bleef me toch lastig vallen met telefoontjes. En ik ben uiteindelijk met haar naar het radboutziekenhuis gegaan (1985) toen waren er nog geen privéklinieken. Onderweg wilde ze nog bijna uit de auto springen. Ik reed. Ze had dus duidelijk hulp nodig. Maar ook deze plastisch chirurg vond het niet nodig en wij zijn naar huis gegaan. Ik heb haar thuis afgezet en even mee naar binnen voor de goede orde. En het meest frappante wat ik toen hoorde van haar dochter van 16 jaar. "mama als je arm niet gebroken is gaan ze hem toch ook niet spalpen". Ik heb nooit meer iets van haar gehoord. Dat was mijn dilemma. Ik heb nooit meer zoiets meegemaakt en ik zal me ook nooit meer voor het karretje laten spannen. Ik ben ondertussen 65 jaar en heb 35 jaar gewerkt als schoonheidsspecialiste. Altijd met veel plezier en tevreden klanten.</p>
<p>Ik merk dat collega's niet collegiaal zijn. Als een cliënt klaagt over een andere specialiste ga ik daar niet op in. Ieder doet het op zijn manier en dat hoeft niet fout te zijn. Een cliënt die over een collega klaagt doet dat later bij mij toch ook.</p>
<p>Ik vind het moeilijk om het met de client te bespreken als ik huidkanker verwacht. Ik zeg dan dat ik een verdacht plekje zie en als ze de volgende keer bij de huisarts is dat ze er beter even naar kan laten kijken. En ik heb daar ook klanten mee geholpen omdat bleek dat het echt huidkanker was. Dus bespreekbaar maken is moeilijk maar zeker wel belangrijk</p>
<p>Ik zou zo niet direct iets kunnen bedenken wel zou ik als tip willen meegeven om altijd de eerste keer een intake MET formulier dat word ondertekend toe te passen. Zeker bij acne behandelingen en andere specialisaties en bij het gebruik van apparatuur!!</p>
<p>Klacht over prijs terwijl overal duidelijk staat aangegeven. Klacht komt terwijl ze wist dat ik net weg was en dus pas 4wkn later kon reageren. Dan is een reactie al niet meer gepast. Achteraf gezien had ik toch moeten reageren had me een beter gevoel gegeven</p>

<p><i>met moeilijke klanten omgaan</i></p> <p><i>mevrouw heeft iedere 6wkn een afspraak op vrijdag ochtend 8.00u. voor harsen kaaklijn. Zo ook laatste dag voor mijn vakantie waardoor er 2 kleine behandelingen voor haar waren resp.om 7.30u.en 7.45u. Het gevolg ze moest wachten en wel 20 min. Dit (20 min.)had ik niet in de gaten (druk doende) zodat ik zij "gelukkig is het niet zo warm "i.p.v sorry voor het wachten.</i></p> <p><i>Op dat moment reageerde ze nogal pittig en ik ging daar op in .</i></p> <p><i>Had ik niet moeten doen. Niet professioneel.</i></p> <p><i>Een jaar niet meer gezien en eigenlijk ben ik daar blij mee. Voor een dubbeltje op de eerste rang.</i></p> <p><i>Wat ik me nu afvraag; stel dat ze weer een afspraak wil maken, wat doe ik dan.</i></p> <p><i>Zeggen dat het me spijt maar dat ik geen nieuwe afspraak wens te maken. Ik wil iedereen helpen maar wij passen denk ik niet bij elkaar.</i></p> <p><i>Wie weet belt ze nooit.</i></p>
<p><i>Op verzoek van klant geharst terwijl zij enkele weken daarvoor huidaandoening had. De huid zag er goed uit maar zij moest nog op controle naar dermatoloog. Ik had haar achteraf gezien niet moeten behandelen. Ze wist mij ervan te overtuigen dat het geen probleem was en op haar eigen verantwoordelijkheid. Maar toch..</i></p>
<p><i>Schoonheidsspecialisten werken nou samen met kappers visagisten en yoga experts. Dit zou men wat meer aandacht moeten geven bij ontwikkelen van concepten.</i></p>
<p><i>Soms lastig om vriendelijk en service gericht te blijven als de klant je test of je kleinerend probeert te behandelen. Ben wel benieuwd hoe collega's hier op reageren.</i></p>
<p><i>Wat ik een groot dilemma vindt dat er niet duidelijk wordt aangegeven naar de consument toe, of ze met een gespecialiseerde schoonheidsspecialiste hebben te maken of met een basis.</i></p>

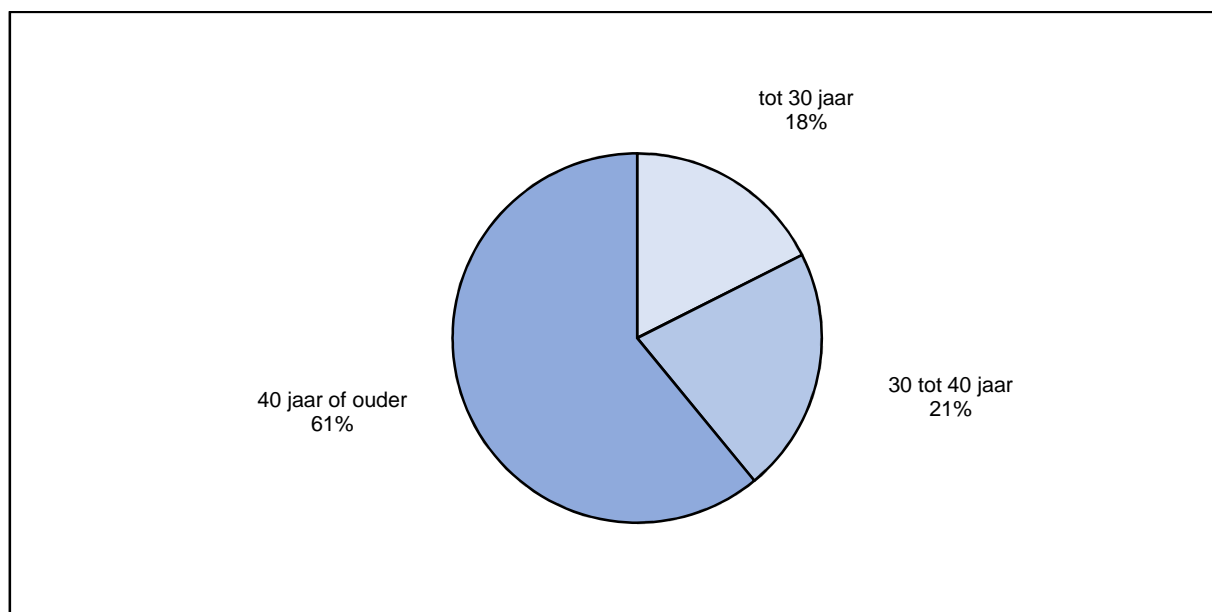
3. Profiel van de respondenten

Onderstaande figuren tonen het profiel van de respondenten met betrekking tot:

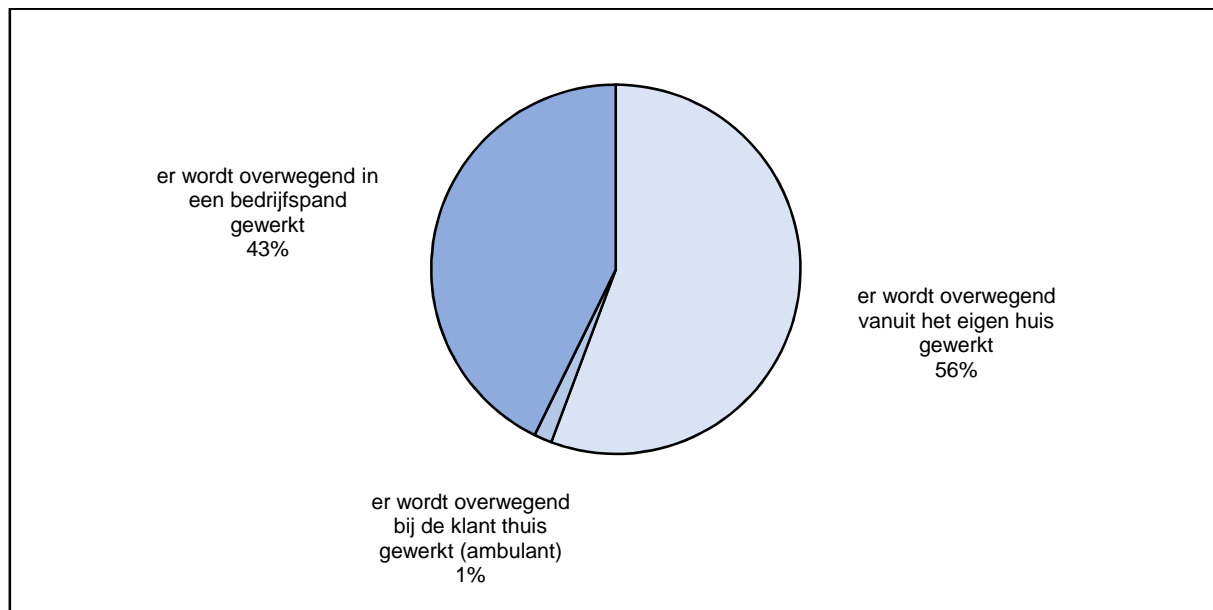
- Hoogst genoten en afgeronde opleiding
- Leeftijdscategorie
- Type instituut qua werklocatie
- Lidmaatschap van de ANBOS



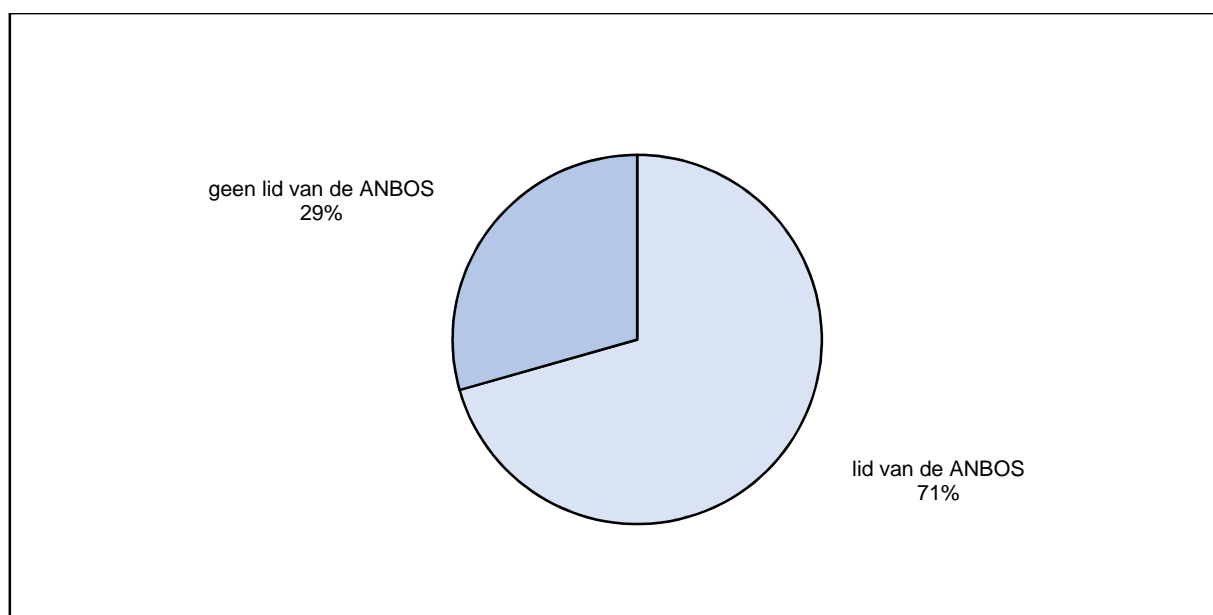
responsamenstelling naar hoogst genoten en afgeronde opleiding



responsamenstelling naar leeftijdscategorie



responsstelling naar type instituut qua werklocatie



responsstelling naar lidmaatschap van de ANBOS

Bijlage I Vragenlijst

Om te beoordelen of u tot de doelgroep van dit onderzoek behoort willen we eerst weten wat de hoofdactiviteit van uw instituut is.

- Schoonheidsspecialist
- Pedicure/voetverzorging
- Manicure/hand- en nagelverzorging
- Andere hoofdactiviteit

Dit onderzoek gaat over normen en waarden in de schoonheidsverzorging. De uitkomsten van deze enquête worden gebruikt als aanvulling op/illustratie van het richtsnoer 'ethiek voor schoonheidsspecialisten'.

Stel, u krijgt een klacht die in uw ogen onterecht is. Wat doet u? (kruis het meest waarschijnlijke antwoord aan)

- Ik nodig in elk geval de cliënt uit voor een gesprek
- Ik zeg dat de klacht niet terecht is, en daarmee is voor mij de zaak afgedaan
- Ik bied een oplossing aan. De klacht is misschien niet terecht, maar ik hou de klant graag te vriend
- Ik vind het heel erg als een klant ontevreden is, daarom vergoed ik bij een klacht altijd de behandeling, terecht of niet
- Anders, namelijk:

Bent u gevaccineerd tegen hepatitis B?

- Nee, niet nodig in mijn geval
- Nee, maar ik zou het eigenlijk wel moeten zijn
- Ja

Stel, u kunt een (armlastige) cliënt helpen door een standaard gezichtsbehandeling te factureren als acne-therapie (waarmee de behandeling in aanmerking komt voor vergoeding). Wat doet u?

- De grens is soms vaag. Mogelijk is het geen acne, maar als er wel baat is voor de huid, dan kan ik het overwegen.
- Er zijn omstandigheden denkbaar dat ik dit zou doen, in het geval van een erg arme klant.
- Ik doe dit in geen geval.

Stel, u heeft nog wat producten die over de houdbaarheidsdatum heen zijn. Maar u weet zeker dat ze nog goed zijn. Wat doet u? (kruis het meest waarschijnlijke antwoord aan)

- Ik gebruik/verkoop ze in het geheel niet meer
- Ik gebruik/verkoop ze niet meer voor cliënten. In elgen kring, zelf of medewerkers kunnen ze wel gebruikt worden.
- Ik gebruik/verkoop ze wel, maar ik meld het aan de klant en zeg dat het prima product is
- Ik gebruik/verkoop ze, maar geef korting
- Ik gebruik/verkoop ze gewoon, en zeg niets. Het is immers een prima product

Heeft u de afgelopen 5 jaar wel eens een apparaat aangeschaft dat niet werkt zoals de leverancier u heeft verteld of niet het verwachte resultaat biedt?

- Ja, meermalen
- Ja, een maal
- Nee

In hoeverre bent u het met de volgende stellingen eens?

	mee oneens	neutraal	mee eens
Als een klant klaagt over de behandeling met een apparaat vind ik dat ik haar naar de leverancier kan verwijzen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ga af op de informatie die een leverancier verstrekt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan bij een apparaat niet controleren of het klopt wat de leverancier zegt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voordat ik een apparaat aanschaf, vraag ik collega's naar hun ervaringen met het apparaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik onderga zelf eerst een behandeling met dit apparaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vraag referenties op bij de brancheorganisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben altijd zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het apparaat en voor het eindresultaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Stel: u doet een acne behandeltraject. Hoe legt u dit traject vast? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik leg de klant zo volledig mogelijk uit wat de behandeling inhoudt en wat voor resultaat ze mag verwachten
- Ik laat een informed consent tekenen, een verklaring dat de klant die behandeling ook wil en dat men op de hoogte is gesteld
- Ik leg niets vast, want bij simpele behandelingen is dat veel te lastig en ook niet nodig
- Ik maak in elk behandelstadium foto's
- Ik maak alleen een voorfoto en een eindfoto

Voert u gespecialiseerde behandelingen uit?

- Ja
- Nee

Hoeveel procent van de door u uitgevoerde gespecialiseerde behandelingen legt u op de hier omschreven manieren vast? Indien u het niet precies weet, gelieve een schatting te maken. (het procent-teken niet invoeren) (U dient wel in alle velden iets te zetten, dus indien niet van toepassing een nul invoeren svp)

Informed consent formulier	<input type="text"/>
Ik leg niets vast	<input type="text"/>
Ik maak in elk behandelstadium foto's	<input type="text"/>
Ik maak een voorfoto en een eindfoto	<input type="text"/>
Ik noteer alles in het dossier van de cliënt	<input type="text"/>

Stel, een cliënt vertelt u iets heel persoonlijks, maar zegt er niet bij dat het geheim is. Hoe gaat u met de informatie om? (kruis het meest waarschijnlijke antwoord aan)

- Ik voel me vrij om er met anderen over te praten
- Ik kan daar met anderen over praten, maar zonder de naam van de persoon te noemen
- Ik kan daar alleen met medewerkers over praten
- Ik kan daar alleen met collega's van andere salons over praten
- Ik zeg daar niets over, nooit, ik beschouw dat als vertrouwelijk

Stel, u heeft een cliënt met een onzinnige of onhaalbare wens. Wat doet u? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik zal de klant voorlichten over de onhaalbaarheid er van, maar als ze volhoudt, doe ik het wel. De klant bepaalt.
- Als ik vermoed dat er een psychologisch probleem speelt, probeer ik de klant naar een hulpverlener te verwijzen.
- Ik praat net zo lang tot de klant de doelstellingen heeft bijgesteld tot iets dat wel haalbaar is.
- Als ik er niet in geloof, dat doe ik het niet

Hoe vaak is het de afgelopen 2 jaar voorgekomen dat u een klant had met een onrealistische wens? Indien u het niet precies weet, gelieve een schatting te maken.

Aantal keer:

Stel, een moeder wil dat u een kind van 10 jaar met doorlopende wenkbrauwen, te epilieren met een pincet. Doet u dit? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Nee, het kind is nog te jong om hier weloverwogen over te beslissen
- Uitsluitend met toestemming van zowel moeder als kind
- Ik zorg dat ik een apart gesprek heb met het kind, opdat ik diens motivatie kan toetsen, los van de moeder
- Ik doe het als de moeder het wil; zij is namelijk verantwoordelijk voor haar kind

Hoe vaak is in de afgelopen 2 jaar bij u een behandeling gevraagd van een kind onder de 16 jaar? Indien u het niet precies weet, gelieve een schatting te maken.

Aantal keer:

Indien van toepassing: om welk type behandeling gaat het dan?

Stel, u heeft een bedrijf met personeel, en u bent volledig gediplomeerd en gespecialiseerd. In welke mate bent u het met de volgende stellingen eens?

	mee oneens	neutraal	mee eens	n.v.t.
Als ik Brazilian Wax op de folder en website heb staan, dan moeten mijn personeelsleden dat ook doen, zin of geen zin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik mijn personeel een gespecialiseerde behandeling laat zien, en ze doen het goed, dan mogen ze deze behandeling van mij uitvoeren, ook al zijn ze zelf niet gediplomeerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik verwacht van personeel dat ze precies handelen zoals ik dat ook doe ten opzichte van klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik laat stagiaires niet alleen werken, er is altijd een supervisor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vallen u wel eens andere dingen op bij huidinspectie? Dingen die te maken hebben met de gezondheid van de cliënt, bijvoorbeeld? Dit soort toevalsontdekkingen heten 'nevenbevindingen'.

Hoe vaak heeft u 'nevenbevindingen' gezien, de afgelopen twee jaar? Indien u het niet precies weet, gelieve een schatting te maken.

Aantal keer:

Wat voor nevenbevindingen waren dat? (meerdere antwoorden mogelijk)

- (Vermoedelijk) voorstadium van huidkanker
- (Vermoedelijke) andere huidandoening
- (Vermoedelijke) sporen van huiselijk geweld
- Anders, namelijk:

Wat doet u na het zien van een nevenbevinding? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik adviseer de cliënt naar de huisarts te gaan
- Ik adviseer de cliënt naar de huisarts te gaan, en ik check dat bij een volgende bezoek van deze cliënt
- Ik bespreek dit met een collega en besluit dan pas wat te doen
- Ik ken de grenzen van ons vak, en zwijg hier liever over
- Anders, namelijk:

U heeft gemerkt dat deze vragenlijst gaat over normen en waarden, kortom over de beroepsethiek. Misschien heeft u zelf ook wel eens voor een moreel dilemma gestaan. Of u heeft iets meegemaakt of gedaan waarvan u achteraf denkt: had ik dit maar anders aangepakt. Misschien spreekt u wel eens met collega's over dit soort zaken. In het onderstaande tekstvak kunt u dit soort gevallen bondig opschrijven. Dat kan leerzaam zijn voor collega's. Uiteraard is uw bijdrage anoniem en niet te herleiden naar personen.

Tot slot. Voor de statistische verwerking van de onderzoeksresultaten willen wij graag enkele kenmerken van uw instituut weten.

Wat is uw hoogst genoten en afgeronde opleiding?

- Basisopleiding schoonheidsverzorging
- Voortgezette opleiding met één specialisatie
- Voortgezette opleiding met meerdere specialisaties

In welke leeftijdscategorie valt u?

- tot 30 jaar
- 30 tot 40 jaar
- 40 jaar of ouder

Hoe typeert u uw instituut?

- Er wordt overwegend vanuit mijn eigen huis gewerkt
- Er wordt overwegend bij de klant thuis gewerkt (ambulant)
- Er wordt overwegend in een bedrijfspand gewerkt

Bent u lid van de ANBOS?

- Ja
- Nee

Vul hieronder uw naam, adres en woonplaats in als u kans wilt maken op een verrassend en leuk geschenk dat te maken heeft met ethiek.

Naam Instituut

Uw volledige naam

Straat en huisnummer

Postcode

Plaats

Hartelijk dank voor uw tijd en medewerking! Heeft u vragen of opmerkingen over dit onderzoek dan kunt u die hier vermelden.

Bijlage II Individuele antwoorden type behandelingen van kinderen onder de 16 jaar

acne
acne
acne
Acne
acne
acne
Acne
Acne
acne
Acne
Acne
acne
acne
acne
acne
Acne
Acne
acne
acne
Acne
acne
Acne
acne
Acne
acne
Acne
acne
acne
acne gerstekorrels wratjes en inderdaad tussenstukje wenkbrauwen epilieren(heb zelf erg onder dit euvel geleden, dus begrijp probleem)
Acne behandeling
acne behandeling
Acne behandeling
Acne behandeling
Acne behandeling
Acne behandeling
acne behandeling
acne behandeling vaak doorverwezen door huisarts
Acne behandeling Epilieren Jeugdbehandeling Workshop huidverzorging voor de jonge huid.
acne behandeling, of een milia
acne behandeling, ontharing en pedicure
Acne behandelingen
acne behandelingen
acne en epilieren
acne en harsen

Acne en overbeharig
Acne jeugdbehandeling
acne of milia's verwijderen
acne of overbeharig
acne vulgaris
acne epileren
acne epileren pedicuren
acne, couperose
Acne, epileren
acne, epileren.
acne, ontharing
acne, overbeharig
acne, reiniging algemeen, visagie
acne, wenkbrauwen en/of bovenlip harsen/epileren
Acne, epileren
acne, ontharen met ipl
acne. overbeharig gelaat
Acne/reiniging
acnebehandeling
acnebehandeling
Acnebehandeling Ontharing met wax en pincet
acnebehandeling, epileren
Acnebehandeling. Manicure. Make-up. Epileren/harsen wenkbrauwen (14 jaar was de jongste)
acne-behandelingen
Acrylnagels
basis gezichtsbehandeling en massage
Behandelingen acne
Bi tussenstuk bij doorlopende wenkbrauwen weghalen, bovenlip harsen, puistjes/mee-eters verwijderen of gelnagels.
bovenlip harsen 1 mee-eter er uit halen 1 gerstekorrel wenkbrauw epileren
Bovenlip harsen. Acne
Comedonen verwijderen Harsen bovenlip Harsen stukje tussen wenkbrauwen Jeugdbehandeling
Dit ging om een gezichtsbehandeling.
Duo behandeling bij een puber dame van 15 jaar samen met haar moeder. Ze had veel last van onzuiverheden en ontstekingen.
Eelt pit verwijderen acne
een gerstekorrel weghalen
epileren
epileren
epileren
epileren

<i>Epileren</i>
<i>Epileren en acne behandeling</i>
<i>epileren en definitief ontharen</i>
<i>Epileren en gezichtsbehandeling</i>
<i>Epileren en haartjes op bovenlip</i>
<i>Epileren van wenkbrauwen</i>
<i>epileren wenkbrauwen (14-15 jaar)</i> <i>wratjes/likdoortjes onder de voeten</i> <i>milia</i>
<i>epileren wenkbrauwen en harsen bovenlip</i>
<i>epileren wenkbrauwen</i> <i>ipl bovenlip</i>
<i>Epileren wenkbrauwen</i> <i>Reinigingsbehandeling</i>
<i>epileren wenkbrauwen, bovenlip ontharen, acne,</i>
<i>epileren wenkbrauwen, harsen benen, oksels, liezen.</i> <i>Acnebehandeling</i>
<i>Epileren wenkbrauwen, verven wimpers</i> <i>Acné behandeling</i>
<i>epileren wenkbrauwen, acne</i>
<i>Epileren</i> <i>manicure</i>
<i>Epileren</i> <i>Reinigen van de onzuivere huid</i>
<i>epileren, bovenlip harsen, benen harsen, likdoorn, gerstekorrels, mee-eters verwijderen</i>
<i>Epileren, harsen bovenlip, ipl en acne</i>
<i>epileren, jeugdpuistjes, reiniging</i>
<i>epileren, onzuivere huid</i>
<i>Epileren, reiniging van de huid</i>
<i>Epileren, harsen, reinigende gezichtsbehandeling</i>
<i>gaat dan om acne-behandelingen</i>
<i>Gezichtsbehandeling</i>
<i>gezichtsbehandeling (puistjes)</i> <i>Harsen gezicht/lichaamsharen</i>
<i>Gezichtsbehandeling</i> <i>Verwen behandeling (nagels lakken, reinigen, maskertje)</i>
<i>Gezichtsbehandeling, epileren, benen harsen</i>
<i>Gezichtsbehandeling</i>
<i>harsen</i>
<i>harsen</i>
<i>Harsen</i>
<i>Harsen</i>
<i>harsen benen, bovenlip epileren acne behandelingen</i>
<i>Harsen bovenlip. Epileren. Kleine gezichtsbehandelingen. Korte rug massage.</i>
<i>harsen en epileren</i>
<i>harsen oksels, benen, wenkbrauwen</i>
<i>harsen, reiniging</i>
<i>Huidverbetering, acne, harsen</i>
<i>Ik denk dat ik geen kinderen onder de 16 heb behandeld en anders word er altijd nog een behandelformulier doorlopen.</i>
<i>IPL ontharing / peelings tegen acne / laseren bloedvat</i>
<i>Jeugd behandeling</i>
<i>Jongerenbehandelingen om de huid te reinigen en advies te geven hoe ze zelf goed kunnen verzorgen</i>

<i>junior facial acne</i>
<i>mee-eters verwijderen</i>
<i>meestal komen kinderen voor acne en epilieren of nagels lakken</i>
<i>nagels lakken epilieren manicure</i>
<i>Nagels lakken, benen harsen bij zeer zware beharing, make up behandeling voor feest acne behandeling</i>
<i>nooit door kind zelf gevraagd, altijd door moeder geïnitieerd acne</i>
<i>Normaal</i>
<i>ontharen</i>
<i>ontharen en acne</i>
<i>ontharen, acne, plekjes</i>
<i>onzuiverheden, epilieren</i>
<i>permanent ontharen</i>
<i>probleemhuidjes</i>
<i>puistjes</i>
<i>puistjes, nog niet echt acne</i>
<i>reinigen van de huid</i>
<i>reinigen en harsen en epilieren</i>
<i>Reinigen van het gezicht. Advies voeten.</i>
<i>Reinigen, epilieren, harsen, eczeem, pedicure, reinigende behandeling</i>
<i>reinigende behandeling</i>
<i>Reinigende behandeling</i>
<i>Reinigende behandelingen. Verwijderen ontsierende plekjes of haar.</i>
<i>reinigende gezichtsbehandelingen, harsbehandelingen</i>
<i>Reiniging</i>
<i>Reiniging mee eters</i>
<i>Reiniging. Milia. Acne</i>
<i>Reinigingsbehandeling</i>
<i>Reinigingsbehandeling</i>
<i>Standaard gezichtsbehandelingen, epilieren wenkbrauwen, bovenlip harsen, lichaam harsen.</i>
<i>Standaard gezichtsverzorging</i>
<i>Tienerbehandeling, het reinigen van de huid</i>
<i>vaak acne</i>
<i>verwijderen haartjes tussen de wenkbrauwen</i>
<i>verwijderen milia kinderhuidbehandeling</i>
<i>verwijderen van mee-eters</i>
<i>verwijderen van milia, ontharen bovenlip, voornamelijk acne behandelingen.</i>
<i>voornamelijk jonge meisjes met overbehandeling in gezicht of op de benen.</i>
<i>Weghalen gerstekorrel op/tegen de wimperrand van een kind van 9 jaar</i>
<i>Wenkbrauwen epilieren en lip harsen</i>
<i>wenkbrauwen epilieren, bovenlip harsen</i>
<i>Wenkbrauwen modelleren, bovenlip harsen i.v.m. pesten, of acne behandeling</i>

wij doen in dit instituut aan specifieke jeugdbehandelingen
dat houdt in:
Voorlichting over het verzorgen van de huid vooral bij acne.
Zo voorkom je dat je clientje er zelf aan gaat zitten.
Voor de jeugd hebben wij dan ook een speciale prijs.

wratjes, overbeharing acne