HŠBN

Jaarverslag 2020

Voorwoord:

Het jaar 2020 is er één dat we niet snel zullen vergeten. Door de effecten van de Corona maatregelen (COVID 19) is de maatschappij op bepaalde onderdelen behoorlijk ontwricht geraakt. Heel snel zijn we helaas gewend geraakt aan termen als;
‘anderhalve meter maatschappij’, ‘(intelligente) lockdown’, ‘desinfecteren’, ‘mondkapjes’, ‘avondklok’, ‘essentiële bedrijven’ en ‘het nieuwe normaal’.
Hopelijk keren we heel snel naar het oude normaal terug en verdwijnen die termen rap uit ons dagelijks woordgebruik.
Normaal gesproken is een jaarverslag er op gericht om verslag te doen van wat HSBN het voorgaande jaar met en voor haar leden allemaal bereikt heeft, maar dit jaarverslag is net even anders. Bij nagenoeg ieder onderwerp speelt Corona een rol.
De overgrote meerderheid van de haarwerkspecialisten kreeg te maken met soms behoorlijke omzetdalingen. Hetgeen in een aantal gevallen resulteert in het puur vechten om het voortbestaan van hun bedrijf en dus levenswerk. Dat heeft een behoorlijke persoonlijke persoonlijk impact.

Per onderwerp worden de belangrijkste gebeurtenissen in chronologische volgorde beschreven.

Gelukkig heeft HSBN juist in deze tijd ook het nodige kunnen betekenen voor de branche.

Ook voor 2021 maken we onze slogan waar :

Samen maken we de Haarwerkspecialist sterk!

Inhoudsopgave

1. ALGEMEEN 4
   1.1 Bestuur 4
   1.2 Leden 5
   1.3 Secretariaat 5
   1.4 COVID 19 virus (Corona) 6
   1.5 Algemene ledenvergadering 7

2. EDUCATIE 7
   2.1 Educatiecommissie 7
   2.2 Technische dagen 7
   2.3 Examencommissie 8
   2.4 Examen Haarwerkspecialist 8
   2.5 Opleidingsboek voor de Haarwerkspecialist 8
   2.6 Betrokken partijen 9
   2.7 Vooruitblik educatie 2021 9

3. Erkenningsregeling HWK / SEMH 9
   3.1 Raad van Advies HWK 9
   3.2 Accreditatiecommissie 10
   3.3 Samenwerking SEMH 10

4. Klachtenregeling HWK 10
   4.1 Klachtenregeling algemeen 10
   4.2 Jaarverslag Klachtenregeling HWK 2020 11

5. Communicatie en Informatie 13
   5.1 Website 13
   5.2 Sociale Media 13
   5.3 Folders 13

6. Declaratie 14
   6.1 Vergoedingenlijst Declaraties Zorgverzekeraars 14
   6.2 Zorgverzekeraars 14
      6.2.1 ACHMEA 14
      6.2.2 Zorgverzekeraarsgroepen 15
      6.2.3 MENZIS en VGZ 15

7. Overig 16
   7.1 Declaratie Software 16
   7.2 Toegang tot zorginstellingen 16

8. Gebruikersorganisaties 16

9. Sponsors 16

10. Jaarrekening 2020 / Begroting 2021 17

1. ALGEMEEN

1.1 Bestuur

Het bestuur bestaat per 1 januari 2020 uit de volgende personen :

Het jaar 2020 was ook voor het bestuur van HSBN, allesbehalve normaal. Dit allemaal als gevolg van de Corona maatregelen. Het bestuur is ervaren geraakt met het op afstand vergaderen. In 2020 zijn twaalf bestuursvergaderingen gehouden via SKYPE (video conference cal). Zo is het gelukt om adequaat ondersteunend en informatief te blijven reageren naar haar leden toe. Mede door onze aanpak mochten haarwerkbedrijven in tegenstelling tot veel andere contactberoepen wel gewoon open blijven. Het is voor iedereen nu duidelijk geworden dat haarwerkbedrijven essentiële leveranciers zijn van een medische hulpmiddel. HSBN heeft zich het afgelopen jaar gepresenteerd als leidend binnen de branche.

HSBN bestaat inmiddels alweer 4 jaar (sinds augustus 2016). De eerste termijn van de leden van het bestuur HSBN zou normaliter in september 2020 verstreken zijn. Conform het rooster van aftreden zou per 01-09-2020 de nieuwe termijn voor de bestuursleden ingaan. Door de Corona maatregelen is het niet mogelijk geweest om een fysieke algemene ledenvergadering te houden waarop de tweede termijn van de bestuursleden officieel bekrachtigd wordt. De tweede termijn moet nog officieel bekrachtigd worden door de leden op de eerstvolgende algemene ledenvergadering. Tot aan die tijd is sprake van een verlenging van de eerste termijn.

1.2 Leden

In 2020 is HSBN weer gegroeid. Van 56 op 1 januari 2020 tot 84 vestigingsplaatsen van aangesloten haarwerkbedrijven (met 69 unieke leden) op 31 december 2020. Deze aanwas bewijst dat het geloof in HSBN groot is. De resultaten die zij bereikt spreken blijkbaar steeds meer haarwerkbedrijven aan. Het is voor veel van onze leden een zwaar jaar geweest. Voor een vijftal bedrijven was het te zwaar, zij hebben helaas afscheid moeten nemen.

Google Maps locatie HSBN leden

De contributie 2020 is met € 20,- gestegen ten opzichte van 2019. Het bedrag is gebaseerd op het aantal personeelsleden in dienst. De contributie in 2020:
Bij geen personeelsleden € 345,-, bij 1-2 personeelsleden € 475,- en
vanaf 3 personeelsleden € 595,-. Elk filiaal is € 250,-.

1.3 Secretariaat

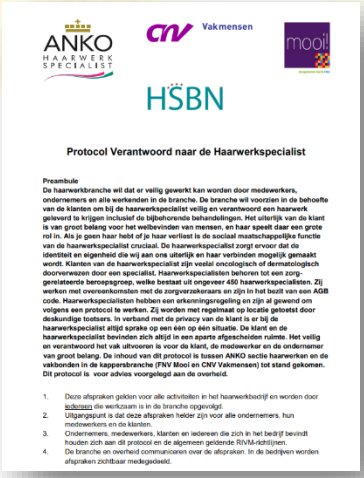
Het secretariaat gaat steeds efficiënter werken. Dit is nodig, omdat we groter worden en bij steeds meer ontwikkelingen betrokken zijn. Het blijkt steeds dat het voor leden belangrijk is direct contact te hebben. Waar mogelijk wordt door het secretariaat meegedacht en gewerkt om problemen en/of vraagstukken op te lossen voor onze leden. Of dit nu de vertegenwoordiging is bij zorginstellingen, belangenbehartiging bij de zorgverzekeraars, contacten met Zorgverzekeraars Nederland,

ondersteuning bij de toetsen, Erkenningsregeling HWK SEMH of Klachtenregeling, HSBN is hiermee bezig of staat klaar voor de leden om in actie te komen.
Dit jaar is het dan ook nog eens onze speciale uitdaging geweest om alle relevante en vooral juiste informatie over de Coronamaatregelen te verzamelen en te berichten. De leden hebben hierover in totaal 17 mailingen ontvangen.

1.4 COVID 19 virus (Corona)

Over dit virus en de maatregelen is al veel gezegd en iedereen heeft er op de één of andere manier mee te maken gekregen.

HSBN heeft op drie manieren haar rol hierin gespeeld.
Het informeren van de leden, het ondersteunen van de leden waar het kan en zorgen dat de haarwerkbedrijven open kunnen blijven. Er is er veel contact geweest met de haarwerkbedrijven en het algemene beeld is dat iedere haarwerkspecialist, op zijn/haar eigen manier, verantwoord, nuchter en begaan omgaat met deze crisis. De richtlijn van het RIVM wordt gevolgd en er is, waar van toepassing, gebruik gemaakt van de steunmaatregelen Tegemoetkoming Ondernemers Getroffen Sectoren (TOGS) en Noodmaatregel Overbrugging voor Werkbehoud (NOW). HSBN heeft vaak contact opgenomen in de maanden maart en april met het RIVM en diverse GGD's om er voor te zorgen dat haarwerkbedrijven niet door politie of BOA's onterecht tot sluiting zouden worden gemaand.
In 2020 zijn er zeventien mailingen aan de haarwerkbedrijven gestuurd.
Met ANKO Sectie Haarwerken is HSBN gezamenlijk opgetrokken, want we hebben allemaal met deze crisis te maken en moeten er zo goed mogelijk uit zien te komen. Dit betekent dat er alles aan gedaan is om de haarwerkbedrijven overeind te houden.
Achter de schermen hebben we samen een protocol gemaakt om de beleidsbepalers zichtbaar te maken dat de haarwerkbedrijven het waarborgen van de veiligheid op orde hebben.


ANKO HAARWERK SPECIALIST
CNV Vakmensen
mooi
HSBN

Protocol Verantwoord naar de Haarwerkspecialist

Preambule
De haarwerkbranche wil dat er veilig gewerkt kan worden door medewerkers, ondernemers en alle werkenden in de branche. De branche wil voorzien in de behoefte van de klanten om bij de haarwerkspecialist veilig en verantwoord een haarwerk geleverd te krijgen inclusief de bijbehorende behandelingen. Het uiterlijk van de klant is van groot belang voor het welbevinden van mensen, en haar speelt daar een grote rol in. Als je geen haar hebt of je haar verliest is de sociaal maatschappelijke functie van de haarwerkspecialist cruciaal. De haarwerkspecialist zorgt ervoor dat de identiteit en eigenheid die wij aan ons uiterlijk en haar verbinden mogelijk gemaakt wordt. Klanten van de haarwerkspecialist zijn veelal oncologisch of dermatologisch doorverwezen door een specialist. Haarwerkspecialisten behoren tot een zorg-gerelateerde beroepsgroep, welke bestaat uit ongeveer 450 haarwerkspecialisten. Zij werken met overeenkomsten met de zorgverzekeraars en zijn in het bezit van een AGB code. Haarwerkspecialisten hebben een erkenningsregeling en zijn al gewend om volgens een protocol te werken. Zij worden met regelmaat op locatie getoetst door deskundige toetsers. In verband met de privacy van de klant is er bij de haarwerkspecialist altijd sprake op een één op één situatie. De klant en de haarwerkspecialist bevinden zich altijd in een aparte afgescheiden ruimte. Het veilig en verantwoord het vak uitvoeren is voor de klant, de medewerker en de ondernemer van groot belang. De inhoud van dit protocol is tussen ANKO sectie haarwerken en de vakbonden in de kappersbranche (FNV Mooi en CNV Vakmensen) tot stand gekomen. Dit protocol is voor advies voorgelegd aan de overheid.

1. Deze afspraken gelden voor alle activiteiten in het haarwerkbedrijf en worden door iedereen die werkzaam is in de branche opgevolgd.
2. Uitgangspunt is dat deze afspraken helder zijn voor alle ondernemers, hun medewerkers en de klanten.
3. Ondernemers, medewerkers, klanten en iedereen die zich in het bedrijf bevindt houden zich aan dit protocol en de algemeen geldende RIVM-richtlijnen.
4. De branche en overheid communiceren over de afspraken. In de bedrijven worden afspraken zichtbaar medegedeeld.

Protocol voor de Haarwerkspecialist

Een positief effect van de gevolgen van de Coronamatregelen is de constatering dat iedereen er nu van op de hoogte is dat een gecertificeerd haarwerkwerkbedrijf, die door de zorgverzekeraars wordt aangemerkt als zorgverlener, een essentiële winkel is. Dat het een erkend leverancier van medische hulpmiddelen is.
Om misverstanden en discussies te voorkomen heeft HSBN hiervoor een afbeelding gemaakt en naar haar leden gestuurd. Hiermee is het voor buitenstaanders in één oogopslag duidelijk wat voor soort winkel een haarwerkbedrijf is. Die afbeelding kan bijvoorbeeld gebruikt worden op de website, in reclame-uitingen en als raamsticker.

Afbeelding Erkend LMH

1.5 Algemene ledenvergadering

De algemene ledenvergadering is in 2020 niet gehouden vanwege de Coronamaatregelen.
Op 10 oktober 2020 hebben alle leden per email het jaarverslag 2019 ontvangen. Daar staan alle activiteiten en ontwikkelingen in vermeld inclusief financiële verantwoording met de jaarrekening 2019 en de begroting 2020. De kascommissie, bestaande uit de leden Marieke Snel (Haarcentrum UGEKA) en Liesbeth de Boer (Allure Haarwerken) heeft de jaarrekening van 2019 en alle relevante financiële stukken bekeken. Hun oordeel is positief en zij raden de leden aan om decharge te verlenen aan het bestuur voor het jaar 2019.
In die mail wordt ook aangegeven dat het rooster van aftreden van het bestuur noodgedwongen is aangepast.

2. EDUCATIE

2.1 Educatiecommissie

De educatiecommissie is in 2020 niet bij elkaar geweest. Dit vanwege het annuleren en opschorten van de opleidingen, als gevolg van de Coronamaatregelen.
In 2020 bestaat de educatiecommissie uit de volgende leden: Miriam Schenkers Bloemberg, Greetje Datema, Luc Cosemans, Liesbeth de Boer, Kees de Baat, Henk van den Berg, Natascha Drieshen, Miranda Swinkels, Marjo van Son, Hans Roodbeen en Peter van Hoek.
Het bestuur heeft de mogelijkheid van E-learning onderzocht. Dat blijkt niet zo eenvoudig te zijn. Onder andere zijn aan het maken van een professionele trainingsfilm, wel of niet met interactie en een goede stabiele internetverbinding, behoorlijke kosten verbonden. Rekening houdend met het aantal deelnemers is het heel moeilijk rendabel te krijgen. Daarbij komt nog eens hoe de E-learning meegeteld moet worden voor de bij- en nascholing.

2.2 Technische dagen

Helaas was het in 2020 niet mogelijk om technische dagen te organiseren, vanwege de Corona maatregelen.

- Interne opleidingen

In 2019 was de eerste aanzet om interne opleidingen binnen een haarwerkbedrijf aan te bieden. Dit waren trainingen op maat aan het personeel.
Op 23 juni 2020 is er een soortgelijke eenmalige interne opleidingsdag geweest.

2.3 Examencommissie

De examencommissie heeft in 2020 geen taken gehad. Dit door het annuleren en opschorten van de examens, vanwege de Coronamaatregelen.
In 2020 bestaat de examencommissie uit de volgende leden: Miriam Schenkers Bloemberg, Liesbeth de Boer, Kees de Baat, Henk van den Berg, Natascha Drieshen, Miranda Swinkels, Marjo van Son, Hans Roodbeen en Peter van Hoek.

2.4 Examen Haarwerkspecialist

Het was de bedoeling om het examen haarwerkspecialist in 2020 helemaal uit te rollen. Dit omdat het diploma vanaf 01 januari 2021 een eis in de erkenningsregeling HWK SEMH zou zijn. Er stonden vier examendagen Theorie en zes examendagen Praktijk gepland op drie locaties: de Rooi Pannen te Breda, De Schakel te Nijkerk en Postillion Hotel te Bunnik. Dit is met minimaal één jaar opgeschort.

De Rooi Pannen te Breda

De Schakel te Nijkerk

Postillion Hotel te Bunnik

2.5 Opleidingsboek voor de Haarwerkspecialist

Het opleidingsboek voor de haarwerkspecialist had ook in 2020 een behoorlijke aftrek. In totaal zijn er dit jaar 70 boeken verkocht.
Steeds meer bedrijven die opleidingen aanbieden op haarwerkgebied gebruiken het boek als uitgangspunt.

2.6 Betrokken partijen

De betrokken partijen (stakeholders) die een rol hebben of krijgen in de educatie en het examen zijn net als in de voorgaande jaren:

- Aanbieders van haarwerk gerelateerde opleidingen
- Colleges (scholen)
- Gebruikersorganisaties zoals de 'Alopecia Vereniging' en 'Vereniging van mensen met brandwonden'.
- Haarwerkspecialisten
- SEMH
- zorgverzekeraars

Ook heeft hier de ontwikkeling in 2020 nagenoeg stil gestaan door de Corona maatregelen.

2.7 Vooruitblik educatie 2021

Een jaarverslag is normaal gesproken niet het middel om vooruit te blikken. Voor nu is het vanwege de Coronamaatregelen ongewis wat mogelijk zal zijn. In feite komt het erop neer dat alles wat we in 2020 van plan zijn geweest, zodra het kan in 2021 wordt uitgevoerd.

3. Erkenningsregeling HWK / SEMH

3.1 Raad van Advies HWK

Leden van deze raad zijn in 2020:

Peter van Hoek	: HSBN
Marco Finkers / Hans Roodbeen	: Leveranciers (Haarwerkspecialisten)
Mariken Heij / Irma Vissers	: Gebruikersorganisaties (Alopecia Vereniging / Vereniging voor mensen met brandwonden)
Magdaleen Treur	: Voorzitter / Secretaris (SEMH)

Deze raad heeft per SKYPE in 2020 op 03 april en 16 oktober vergaderd.
HSBN vervult binnen de Raad van Advies een belangrijke rol. De opdracht voor 2020 was te zorgen dat de eisen in Erkenningsregeling HWK SEMH duidelijk, praktisch, van toepassing en onderscheidend zijn. Hierbij is voor HSBN de informatie vanuit haar leden essentieel. Een goed contact tussen de leden van de Raad van Advies HWK is belangrijk. In 2020 was dat contact voornamelijk telefonisch of via individuele bezoeken.
De behandelde onderwerpen zijn:

- Gevolgen voor de haarwerkbedrijven door de Coronamaatregelen.
  -Vanuit SEMH geen of minder toetsingen op locatie bij de haarwerkbedrijven.
  -Coulanter optreden van SEMH als er vertraging optreedt bij de schriftelijke toetsingen.

-Toetsen van de deskundigheidseis wordt ook gedaan rekening houdend met de beperkende gevolgen van de Coronamaatregelen. Er kunnen bijvoorbeeld door HSBN geen technische dagen en/of het examen voor de haarwerkspecialist worden georganiseerd.
-Veel haarwerkbedrijven kunnen niet voldoen aan de levertijden van de maathaarwerken.

- Klachtencommissie HWK HSBN. Deze is door SEMH getoetst en goedgekeurd
- Zoekfilter Haarwerkbedrijven
- Matrix erkenningsregeling HWK
- Vaststelling samenstelling HWK en de wenselijke uitbreiding met een lid vanuit de verwijzers.
- MDR (Medical Device Regulation)
  MDR is simpel gezegd een wettelijke eis bedoeld om zaken traceerbaar te maken als er iets is met een hulpmiddel. Dit ligt met name bij de fabrikanten, maar ook hulpmiddelen leveranciers worden wettelijk gezien als distributeur. De Medical Device Regulations (MDR)regels worden vanaf 26 mei 2021 ingevoerd en vanaf 26 mei 2022 nageleefd (het is met één jaar uitgesteld). Het is een nieuw registratiemodel; 'Eudamed'. Het gaat o.a. over de CE markering, in welke risico klasse valt een hulpmiddel. Het is belangrijk voor de hulpmiddelenbranche om te onderzoeken wie daar aan moeten voldoen en hoe je daar aan moet voldoen. Voor de haarwerkbedrijven heeft dit verder geen gevolgen Bij de confectie haarwerken wordt al een CE markering aangebracht. Voor op maat gemaakte of samengestelde hulpmiddelen en voor uitwendige hulpmiddelen voor cosmetisch effect is het niet van toepassing.

3.2 Accreditatiecommissie

De opleidingen voor haarwerkspecialisten kunnen geaccrediteerd worden. Dit is van belang, omdat in het kader van de bij- en nascholingen conform de eisen HWK SEMH, de haarwerkspecialisten per twee jaar tien accreditatiepunten moeten behalen bij een geaccrediteerde opleiding.
De leden voor de Accreditatiecommissie Haarwerkspecialisten zijn:
- Peter van Hoek (voorzitter)
- Marjo van Son (Organisatieadviseur en Coach)
- Henk van den Berg (oud haarwerkspecialist, examinator kappersopleidingen)
- Jessica Brant (onderwijsdeskundige).

De eerste complete accreditatie van een aangeboden opleiding heeft plaatsgevonden en is goed verlopen. Hierbij is gebruik gemaakt van het door HSBN ontwikkelde uitgebreide accreditatieprogramma.

3.3 Samenwerking SEMH

In 2020 was er een goede constructieve en prettige samenwerking tussen SEMH en HSBN.
Ook de toetsers van SEMH weten HSBN steeds beter te vinden als zij bepaalde vraagstukken tegen komen bij de toetsingen.

4. Klachtenregeling HWK

4.1 Klachtenregeling Algemeen

Per 1 januari 2020 heeft de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) haar klachtenregeling hulpmiddelen terug getrokken en is de samenwerking met SEMH gestaakt. HSBN heeft die opengevallen plaats meteen ingevuld met de door HSBN opgezette klachtenregeling HWK. Deze is door SEMH getoetst en goedgekeurd.
Deze klachtenregeling HWK is een grote vooruitgang voor haar leden.
Op het moment dat een haarwerkbedrijf lid is van HSBN valt zij automatisch onder de klachtenregeling HWK.
Het model dat HSBN heeft ontwikkeld geldt ook als voorbeeld voor andere branches. Met name de Mammacare en FHI Medische Technologie.

4.2 Jaarverslag Klachtregeling HWK 2020

Jaarverslag Klachtafhandeling HWK 2020

De Klachtafhandeling HWK is op 1 januari 2020 van start gegaan. Na een grondige toetsing door Stichting Erkenningsregeling Medische Hulpmiddelen oftewel SEMH is de Klachtafhandeling HWK erkend en voldoet het hiermee aan de strenge eisen.

De klachtafhandeling HWK ondersteunt cliënten en bij HSBN aangesloten haarwerkbedrijven middels accurate richtlijnen en advies om klachten te voorkomen. En mocht het toch tot een klacht komen dan is alles erop gericht om de klacht zo snel mogelijk op te lossen. Om als zorgaanbieder gebruik te kunnen maken van de klachtenafhandeling HWK is een lidmaatschap vereist van HSBN. Per 31 december 2020 waren er 83 vestigingen van haarwerkbedrijven lid van HSBN dus ook aangesloten bij de klachtafhandeling HWK. In dit jaarverslag leest u alle relevante zaken en cijfers over de Klachtenafhandeling HWK. We kunnen u alvast melden dat er geen één officiële klacht de Klachtenafhandeling HWK bereikt heeft in het jaar 2020.

De aangesloten haarwerkbedrijven

Op 1 januari 2020 waren er 52 vestigingen van haarwerkbedrijven aangesloten bij de Klachtafhandeling HWK en op 31 december 2020 was het aantal 83. Een toename van 31 vestigingen binnen één jaar tijd. Deze aantallen lopen altijd gelijk met het aantal leden van HSBN. Dit omdat alleen leden van HSBN gebruik kunnen maken van de Klachtafhandeling HWK.
De Klachtenafhandeling HWK heeft op andere aanbieders van deze dienst twee hele grote voordelen.
Ten eerste de kennis van de haarwerkbranche en de technische aspecten omtrent haarwerken.
Alle andere bedrijven/instanties die gespecialiseerd in de behandeling klachten in de zorg missen deze kennis. Zij moeten dan ook altijd bij een klacht betreffende een haarwerkbedrijf extern de nodige expertise inhuren. Hetgeen vertragend en kostenverhogend werkt.
Ten tweede geen bijkomende kosten. Alleen in het geval dat het bedrijf in kwestie het op een beoordeling van de klachtencommissie laat aankomen en in het ongelijk wordt gesteld zijn
de kosten € 450,-
Bij bedrijven/instanties/bureaus die gespecialiseerd zijn in de behandeling klachten in de zorg en niet met een brancheverenigingen samenwerken moet er apart op de één of andere manier een jaarlijkse contributie betaald worden. Op het moment dat het daadwerkelijk tot een officiële klachtbehandeling komt kunnen de kosten voor het bedrijf oplopen en wel tot € 1.500,-.
Het spreekt voor zich dat onze leden zich in de opzet van de klachtencommissie HWK zeer kunnen vinden en dat het element van rechtvaardigheid naar hun gevoel beter geregeld is.

Overzicht Behandeling Klachten

Omschrijving	Advies / Informatie	Klachtenfunctionaris Bemiddeling	Klachtencommissie HWK
Klanten	**4**	**0**	**0**
Leden	**8**	**0**	**0**
Klacht	**0**	**0**	**0**
Ontvankelijk	**0**	**0**	**0**
Niet ontvankelijk	**0**	**0**	**0**
Ingetrokken	**0**	**0**	**0**

Procedure gestaakt	**0**	**0**	**0**
Hoorzitting	**0**	**0**	**0**
Gegrond	**0**	**0**	**0**
Ongegrond	**0**	**0**	**0**
Afgerond	**4**	**0**	**0**
Nog in behandeling	**0**	**0**	**0**

De klachtafhandeling algemeen;

De Klachtafhandeling HWK behandelde in 2020 **0** zaken.

Advies / Informatie;

Het aantal vragen om advies en/of informatie gebeurde in 2020 door **4** klanten en door **8** leden.
Het betrof dan algemene advies en/of informatie die gegeven werd door het secretariaat van HSBN.
De vragen van de 4 klanten hadden te maken met de garantietermijn. De vragen van de 8 bedrijven hadden te maken met de procedure van de klachtbehandeling zelf.

Klachtenfunctionaris Bemiddeling;

De klachtenfunctionaris bemiddelde in 2020 **0** zaken.
Wanneer een klant samen met een haarwerkbedrijf er niet uitkomt en ook niet na de eventueel gegeven (aanvullende) advies en informatie door het secretariaat van HSBN aan één of beide partijen dan wordt bekeken of er sprake kan zijn van bemiddeling. Het secretariaat van HSBN neemt bij bemiddeling de taak van klachtenfunctionaris op zich.

Klachtencommissie HWK;

De klachtencommissie behandelde in 2020 **0** zaken.
Wanneer de bemiddeling geen oplossing brengt kan de klant ertoe besluiten om de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie HWK.
De samenstelling van de Klachtencommissie HWK stemt HSBN tot grote tevredenheid.
Met als voorzitter, Mr. Katrien van Dijk, Inhoudelijk Deskundige; Henk van den Berg, Ervaring Deskundige; Drs. Marjo van Son en Medisch Deskundige; Astrid Paul is het een sterke commissie waar alle nodige kennis en ervaring bijéén komen om een klacht goed objectief te kunnen beoordelen.

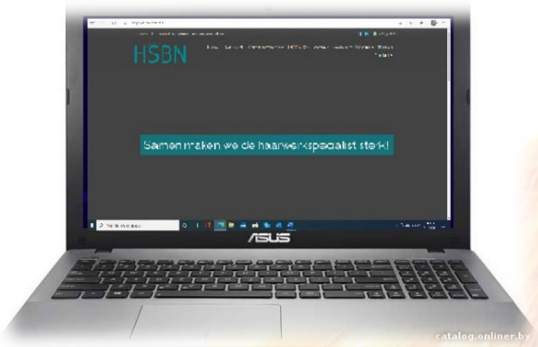
Vooruitblik Klachtafhandeling HWK 2021;

De verwachting is dat er sowieso heel weinig gebruik gaat worden van de klachtafhandeling HWK. Dit omdat alles binnen de bedrijfsvoering van de aangesloten haarwerkbedrijven er op bedacht is om bij klachten zo snel als mogelijk tot een oplossing te komen.

5. Communicatie en Informatie

5.1 Website

Op de website van HSBN is alle relevante informatie voor onze leden terug te vinden.



De website is in 2020 overzichtelijker gemaakt. Documenten en bestanden zijn voor leden met hun inlogcodes makkelijk te downloaden. Middels de contactformulieren kunnen de leden zich eenvoudig aanmelden voor technische dagen en examens.
De klachtenregeling HWK is volledig geïntegreerd in de website en is duidelijk voor onze leden en haar klanten. Zowel de klachtenprocedure als het uitgebreide klachtenformulier staan er volledig op. De klant weet de website ook steeds beter te vinden.

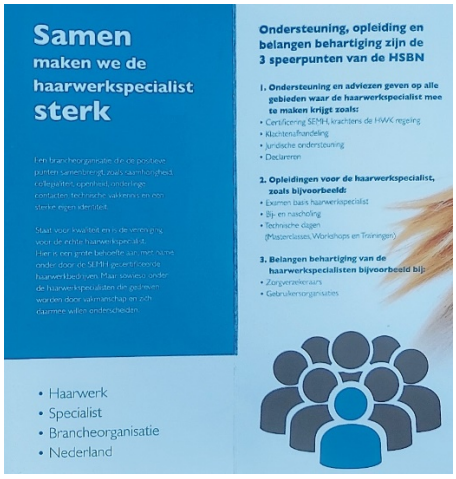
5.2 Sociale Media

Er is nog niet helemaal een goede modus gevonden om van de Sociale Media optimaal gebruik maken, maar misschien is er dat ook niet voor een branchevereniging van bedrijven.
HSBN onderzoekt nog wat een goede modus is voor het gebruik van de Sociale Media.

- Facebook
  In 2020 maakte HSBN gebruik van Facebook. Deze wordt beheerd door Natascha Drieshen.
- Whatsapp
  Door de leden werden in 2020 vaak contact met HSBN gezocht via Whatsapp (0653288616).
- Er is een voorzichtig begin gemaakt met het gebruik van LinkedIn.
- Van andere vormen van sociale media, zoals bijvoorbeeld; ‘Twitter’ en ‘Instagram’ wordt in 2020 door HSBN (nog) geen gebruik gemaakt.

5.3 Folders

De in 2018 geproduceerde folders voldoen in 2020 nog steeds.



6. Declaratie

6.1 Vergoedingenlijst Declaraties Zorgverzekeraars

HSBN publiceert altijd voor eind december op haar website de Vergoedingenlijst Declaraties Zorgverzekeraars voor het dan komende jaar. Vanaf 01 januari is de digitale Vergoedingenlijst meteen beschikbaar voor de leden om op de juiste manier te kunnen declareren.
HSBN heeft haar luxe papieren versie van de Vergoedingenlijst in de loop van januari gereed en stuurt deze samen met de raamstickers op naar de leden. Elk jaar wordt de vergoedingenlijst gedetailleerder en gebruiksvriendelijker.

6.2 Zorgverzekeraars

Er zit een stijgende lijn in de contacten met de zorgverzekeraars. De Zorgverzekeraars hebben blijkbaar ontdekt welke kennis bij HSBN zit. Het lijkt of zij daar nu langzaam maar zeker gebruik van gaan maken. HSBN heeft eenduidigheid altijd belangrijk gevonden. Het moet voor haarwerkbedrijven helder zijn aan welke voorwaarden zij moeten voldoen om bijvoorbeeld een zorgcontract te kunnen afsluiten met zorgverzekeraars. Hierbij is een goede taakverdeling tussen de betrokken partijen; 'zorgaanbieder (haarwerkbedrijven)', 'zorgverzekeraars', 'certificerende instantie (SEMH)' en 'brancheorganisatie (HSBN), essentieel.
In de praktijk zou het dan zo moeten zijn dat de zorgverzekeraar zich bij het toekennen van een zorgcontract aan een haarwerkbedrijf alleen laat leiden door het hebben van de vereiste SEMH HWK certificering. De branche specifieke eisen in de SEMH HWK certificering worden bepaald door de haarwerkbedrijven middels haar brancheorganisatie HSBN. De certificerende instantie SEMH toetst of de haarwerkbedrijven aan die eisen voldoen en maakt dit voor de zorgverzekeraar inzichtelijk. HSBN is voor de haarwerkbedrijven, de zorgverzekeraars en de certificerende instantie SEMH het aanspreekpunt.

6.2.1 ACHMEA

HSBN krijgt van haar leden de opmerking dat de levertijd in 'Contractmodule pruiken/Overeenkomst Pruiken 01-01-2021 t/m 31-12-2022' niet klopte. Op woensdag 28 oktober heeft HSBN telefonisch contact opgenomen met de afdeling Zorginkoop hulpmiddelen.
Daaruit kwam het verzoek om de vraagstelling op de mail (01-10-2020) te zetten.
In de 'Contractmodule Pruiken/Overeenkomst Pruiken 01-01-2021 t/m 31-12-2022' staat in 'Bijlage 2 Kwaliteitsvoorwaarden voor levering pruiken' bij ' Artikel 2 Leveringsvoorwaarden' in lid 1
•'De levertijd bedraagt maximaal 3 weken. Zorgaanbieder stemt de levertijd met de verzekerde af.'
De tijdsaanduiding van een levertijd van maximaal 3 weken bij haarwerken is hier onlogisch en dus niet correct. De levertijd van confectiehaarwerken is maximaal 48 uur en de levertijd van maathaarwerken is normaal gesproken 12-14 weken (3 maanden).
In 'Bijlage 4 Protocol' bij 'Artikel 2 Intakegesprek' in lid 6 wordt hier weer melding van gemaakt, maar nu met de toevoeging; standaard/confectie pruiken.
•'De zorgaanbieder maakt met de verzekerde duidelijk afspraken over de leveringstermijn. Deze bedraagt voor standaard/confectie pruiken maximaal 3 weken.'
Wederom onlogisch, incompleet en dus niet correct.
In het hele document 'Contract Pruiken/Overeenkomst pruiken 01-01-2021 t/m 31-12-2022' wordt geen onderscheid gemaakt tussen confectie en maathaarwerken, maar wordt alles door elkaar gehusseld. Dit en andere geconstateerde onvolkomenheden geeft een resultaat van dit document dat met name vanuit vaktechnisch oogpunt incorrect en onsamenhangend is. De persoon of organisatie die u bij de totstandkoming van dit document heeft geadviseerd, bezit blijkbaar niet de vereiste deskundigheid op het gebied van haarwerken.
Mocht u er prijs op stellen dat HSBN haar kennis op dit gebied aan u vrijblijvend ter beschikking stelt dan is dit geen enkel probleem.
Vanuit Achmea Zilveren Kruis is de reactie gekomen dat er inderdaad onvolkomenheden inzitten, maar dat de eisen in de Erkenningsregeling van ANKO sectie Haarwerken en SEMH-HWK altijd leidend zijn voor de gelijksoortige aanvullende eisen genoemd in de Contractmodule pruiken/Overeenkomst Pruiken 01-01-2021 t/m 31-12-2022' . Voor de zekerheid heeft HSBN voor dit standpunt nogmaals een bevestiging gevraagd aan Achmea Zilveren Kruis en gekregen.
Mocht dit inderdaad zo zijn dan is dit precies wat HSBN wilt (zie tekst bij punt 6.2)

6.2.2 Zorgverzekeraarsgroepen

Naar de zorgverzekeraarsgroepen; ACHMEA, VGZ, MENZIS, CZ, ONVZ, Salland, DSW, Zorg Direct, Zorg en Zekerheid en ENO heeft HSBN op 19-11-2020 een e-mail gestuurd;

Namens de haarwerkbedrijven wil HSBN het volgende voorleggen:

Misschien dat u op de hoogte bent van hoe het in haarwerkbranche werkt en dat maathaarwerken vooral in bepaalde gebieden van Azië geproduceerd worden. Vanwege het COVID 19 virus zijn er grote problemen opgetreden vanaf februari 2020 in de leveringen. Er zijn al levertijden van soms meer dan 9 maanden. Dit is voor alle betrokkenen, maar vooral voor de klanten, uw verzekerden, een steeds nijpender wordende situatie. Toch heeft iedereen begrip hiervoor, het is overmacht en niemand is schuldig of kan er iets aan doen. Ook de klanten leggen zich er bij neer en wachten het af. Voor de haarwerkbedrijven betekent het tot nu toe over de brede linie al een behoorlijk omzetverlies op de afdeling maathaarwerk. Het plan voor een continuïteitsbijdrage-regeling, gelanceerd in april door Zorgverzekeraars Nederland (ZN), hield geen rekening met de haarwerker als gedupeerde zorgaanbieder. De laatste maanden krijgen de haarwerkbedrijven steeds meer de vraag van klanten op hun bord hoe het met de declaratie van dit jaar eigenlijk zit en dan met name hun eigen risico. Daarbij zijn voor 2021 de aanvullende pakketten van heel wat zorgverzekeraars flink uitgekleed wat betreft de vergoeding voor het hulpmiddel haarwerken/pruiken.

Door dit alles te samen zouden de klanten, uw verzekerden, graag zien dat voor dit jaar de declaratie toch nog kan plaatsvinden. Echter de huidige declaratieregels laten dit, voor zover ik weet, niet toe. Daar een declaratie pas ingediend mag worden na de aflevering van het haarwerk. De haarwerkbedrijven weten niet hoe ze moeten reageren naar hun klanten toe, vandaar dit schrijven. Graag hoort HSBN van u hoe de zorgverzekeraar hier tegen aankijkt en wat een mogelijke oplossing zou kunnen zijn voor uw verzekerden.

De zorgverzekeraars hebben hier hun een reactie op gegeven

Vanaf 24-11-2020 t/m 26-11-2020 naar de zorgverzekeraars als aanvulling op hun reactie heeft HSBN wederom een e-mail gestuurd;

Bedankt voor uw reactie. Dat er niet zonder meer toegestaan kan worden dat er eerder gedeclareerd wordt zonder levering is zeer begrijpelijk. Het gaat er dan ook meer om dat er rekening gehouden wordt met de begindatum van de prestatie al of niet icm een door de zorgverzekeraar afgegeven machtiging tot levering van het hulpmiddel. Is die van dit jaar en voor een bepaalde datum dan blijven de polisvoorwaarden en vergoedingen gelden van 2020 bij een declaratie in 2021.

Een aantal zorgverzekeraars hebben namelijk een verlaging aangebracht in de aanvullende pakketten voor 2021. De achteruitgang bij een aantal pakketten varieert van € 500,- tot wel een kleine € 1.500,-. Wellicht kan gekeken worden of er weer een soort van continuïteitsbijdrage kan worden ingezet. De eerdere continuïteitsbijdrage lopend van april tot oktober was nauwelijks van toepassing op de situatie waar haarwerkbedrijven toen mee te maken hadden. Vandaar dat er nagenoeg geen gebruik van gemaakt is. Nu is de situatie eigenlijk wel van toepassing.

En dan is er nog het punt(je) van het extra negatieve effect van het eigen risico, dit geldt natuurlijk niet voor alle verzekerden. Alleen voor degenen die dit jaar wel extra bijkomende ziektekosten hebben en voor 2021 niet. Als alle eventuele negatieve effecten bij elkaar worden opgeteld dan kan de uitkomst buiten het hele lange wachten om voor bepaalde verzekerden het duur uitpakken en in de kielzog daarvan de haarwerkbedrijven het nog moelijker krijgen.

Resumerend; Rekening houdend met het begindatum van de prestatie (en/of machtiging afgifte) en een bepaalde vorm van continuïteitsbijdrage zou wellicht voor alle betrokkenen het gewenste effect kunnen sorteren. Dit wordt ook spoedig onder de aandacht gebracht van de werkgroep hulpmiddelen bij Zorgverzekeraars Nederland ZN, zodat dit door alle zorgverzekeraars op dezelfde manier benaderd en eventueel afgehandeld wordt.

Op 14-12-2020 is Zorgverzekeraars Nederland (ZN) per email door HSBN op de hoogte gebracht en zij bevestigen dat er in 2021 de aangedragen problematiek door HSBN inderdaad een gespreksonderwerp is van hun werkgroep hulpmiddelen.

6.2.3 MENZIS en VGZ

MENZIS en VGZ hebben HSBN uitgenodigd voor een overleg in het eerste kwartaal van 2021 voor de zorgovereenkomsten van 2022.

Dit is een zeer goede ontwikkeling, want HSBN weet door haar leden het beste wat er speelt binnen de haarwerkbranche.

7. Overig

7.1 Declaratie Software

De declaratie wordt uitgevoerd met software dat voldoet aan de Vektis voorwaarden. Er zijn twee niet gratis software programma, namelijk 'Vlot Solutions en Zorgadmin en één gratis programma van Promeetec; 'Externe Integratie (EI) programma'.
Het gratis EI programma is dit jaar volgens Promeetec, voor het laatst bruikbaar en de opvolger heet LH-Entry. Vanaf 01-07-2020 is dit nieuwe programma beschikbaar en te downloaden. Het is uitgebreider en gebruikersvriendelijker. HSBN heeft een document Gebruiksaanwijzing LH Entry gemaakt en deze gemaild naar haar leden. Ook is HSBN voornemens een eigen simpel instructiefilmpje hierover te maken. Naar verwachting is dit in het eerste kwartaal van 2021 beschikbaar.

7.2 Toegang tot zorginstellingen

HSBN blijft zich ervoor inzetten dat haar leden bij zorginstellingen geen nadeel ondervinden van zogeheten voorkeursbehandelingen. Alle gecertificeerde haarwerkbedrijven met gelijkwaardige aanbod van producten en diensten moeten gelijke kansen krijgen.
Heel langzaam krijgt HSBN signalen dat er voorzichtige verbetering in zit, maar we zijn er nog lang niet.

8. Gebruikersorganisaties

Net als in voorgaande jaren zijn er 2 gebruikersorganisaties relevant voor HSBN.

- Alopecia Vereniging, Hambakenwetering 15- 5231 DD 's Hertogenbosch- Tel.: 073-2200436
- De vereniging van mensen met brandwonden, Zeestraat 29- 1941 AJ Beverwijk- Tel.: 06-28924494

Mariken Heij is contactpersoon voor HSBN bij de Alopecia Vereniging en zit in de RvA HWK SEMH. Marjo van Son is al heel lang betrokken bij de Alopecia Vereniging en is met haar inzichten, adviezen en hulp vanaf het begin van zeer grote waarde voor HSBN.
De voorzitter van de Alopecia Vereniging Max Nods wil graag samenwerken met HSBN in de contacten met zorgverzekeraars. Op 18 december 2020 is hier telefonisch contact over geweest. Dit gaat dan met name over het steeds verder uitkleden van de aanvullende verzekeringspakketten door de Zorgverzekeraars. HSBN heeft aan de Alopecia Vereniging een overzicht gegeven van de aanvullende verzekeringen sinds 2017 tot heden.
Irma Visser is bij 'De vereniging van mensen met brandwonden' de contactpersoon voor HSBN, zij zit ook in de RvA HWK SEMH.
Zowel Mariken Heij als Irma Visser denken zeer pragmatisch mee in het belang van de gehele haarwerkbranche

9. Sponsors

HSBN heeft de lijn doorgetrokken en is ook in 2020 niet actief met continuering en/of uitbreiding van eventuele sponsors bezig geweest. HSBN wil neutraal zijn en haar leden objectief blijven informeren. Wanneer er iets goed en/of bruikbaar is voor de leden brengen we dit meteen onder de aandacht. Daar speelt wel of niet sponsorring geen enkele rol in.

10. Jaarrekening 2020 / Begroting 2021

Haarwerk Specialist Brancheorganisatie Nederland

HSBN — **Winst-en Verliesrekening t/m 2020** — **Begroting 2021**

INKOMSTEN	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Realisatie 2020	Begroting 2021
Contributies	8.540	15.514	25.178	28.879	36.741
Giften / Donaties	-	-	-	-	-
Sponsors	250	500	252	-	-
Technische dagen	7.589	10.370	12.932	1.210	12.000
Examendag	-	625	4.453	-	12.000
Boeken	-	-	6.875	6.751	2.000
Overige	-	100	-	-	-
Belasting	-	-	519	41	-
Totaal Inkomsten	16.379	27.009	50.209	36.881	62.741

Uitgaven	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Realisatie 2020	Begroting 2021
Vergaderkosten (Bestuur)	400	505	637	184	325
Reiskosten (B.O.E.)	1.068	2.727	2.040	835	1.750
Bestuurskosten	-	-	-	-	3.000
Bezoldiging voorzitter	-	12.000	18.000	24.000	30.000
Opleiders	1.686	1.797	3.684	545	3.500
Examinatoren	-	700	850	-	2.500
Website kosten	575	225	273	147	249
Kantoor artikelen	-	119	230	224	200
Drukwerk	-	1.814	7.428	1.104	3.000
Marketing /Publiciteitskosten	43	-	195	-	1.000
Huur (locatie)	835	-	-	-	-
Algemene Ledenvergadering (locatie)	-	487	690	-	300
Technische dagen (locatie)	-	2.009	2.988	-	2.000
Examendagen (locatie)	-	470	-	-	2.100
Materiaal (Cursus)	1.609	1.559	3.587	-	3.800
Kleine Aanschaffingen (Overige)	-	73	19	-	15
Portokosten	-	209	456	450	500
Bankkosten	130	120	121	173	190
Onvoorzien	840	75	-	940	1.000
Belasting	-	-	6.384	6.412	7.312
Correctie voorgaande jaren (2015 en 2016)	2.941	-		-	-
Totaal Uitgaven	10.127	24.889	47.584	35.013	62.741
Crediteuren (Autom. Incasso + ontvangen Rekening(en))				45	
	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Realisatie 2020	Begroting 2021
Balans Overschot / Tekort (-)	6.252	2.120	2.625	1.867	-
		31-12-2018	31-12-2019	31-12-2020	
Banksaldo		5.632	9.993	14.414	
				11.860	

EINDE JAARVERSLAG 2020