HŠBN

Jaarverslag 2022

Voorwoord:

Het jaar 2022 was weer een apart jaar en dan is dat niet te veel gezegd.
Dachten we na al dat corona gedoe sinds 2020 eindelijk weer eens een normale periode tegemoet te gaan, bleek dat toch ijdele hoop.
Bovenop de naweeën van de coronamaatregelen kreeg de wereld vanaf 24 februari te maken met een zeer heftige oorlog tussen Oekraïne en Rusland.
Het leed wat mensen in oorlogsgebieden treft is natuurlijk van een geheel andere orde dan de economische problemen die wij hier ervaren.
Maar het legt wel een grote druk op jou en je omgeving wanneer je bijvoorbeeld de rekeningen steeds hoger ziet worden, personeel niet te krijgen is, producten niet of met veel vertraging te verkrijgen zijn en je klanten tevreden moet zien te houden. Voor een aantal haarwerkbedrijven was dit reden genoeg om al of niet gedwongen afscheid te nemen van de haarwerkbranche.
Echter er waren ook weer mensen die hier een uitdaging inzagen om met een haarwerkbedrijf te beginnen
HSBN denkt dat het nu juist meer dan ooit nodig is dat we met z'n allen zoveel als mogelijk open en transparant samen gaan werken. De haarwerkbedrijven, de leveranciers, SEMH, patiëntenverenigingen en zorgverzekeraars. Dan hebben we de beste kans om alle uitdagingen met vol vertrouwen aan te gaan.

Per onderwerp worden de belangrijkste gebeurtenissen in chronologische volgorde beschreven.

Ook in 2023 geldt :

Samen maken we de Haarwerkspecialist sterk!

Inhoudsopgave

1. ALGEMEEN 4
   1.1 Bestuur 4
   1.2 Leden 5
   1.3 Secretariaat 6
   1.4 Wereld problemen 6
   1.5 Algemene ledenvergadering 7

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

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

4. Klachtenregeling HWK 10
   4.1 Klachtenregeling algemeen 10
   4.2 Jaarverslag Klachtenregeling HWK 2022 10

5. Communicatie en Informatie 12
   5.1 Website 12
   5.2 Sociale Media 15
   5.3 Folders 15

6. Declaratie 16
   6.1 Vergoedingenlijst Declaraties Zorgverzekeraars 16
   6.2 Zorgverzekeraars 16

7. Overig 16
   7.1 Declaratie Software 16
   7.2 Toegang tot zorginstellingen 16
   7.3 MKB Nederland / VNO-NCW 16

8. Gebruikersorganisaties 17

9. Sponsors 17

10. Jaarrekening 2022 / Begroting 2023 18

1. ALGEMEEN

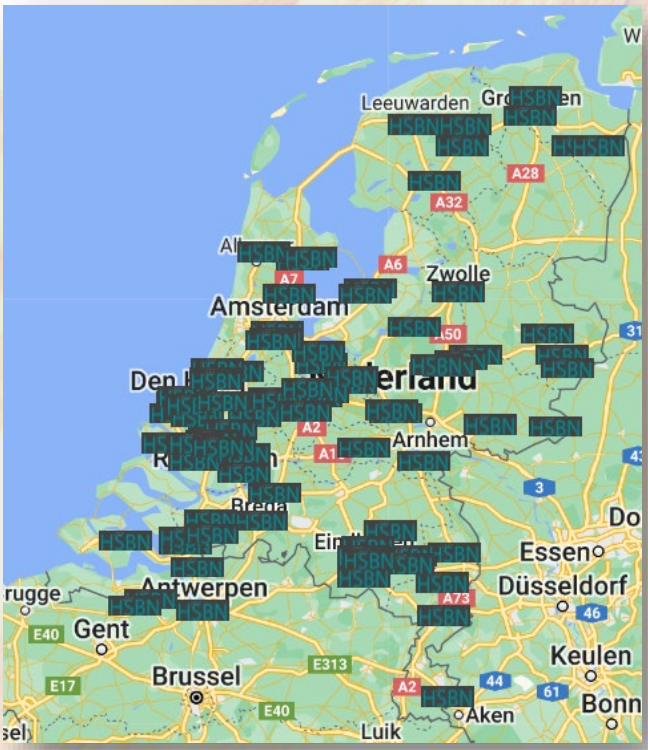
1.1 Bestuur

Het bestuur bestaat per 1 januari 2022 uit de volgende personen :

Het is een behoorlijke druk jaar geweest voor het bestuur, waarbij heel veel aandacht is gegaan naar de examens. Het zorgde voor veel werk en grote logistieke uitdagingen. Tegelijkertijd bleven de andere zaken zich ook aandienen. Zoals bijvoorbeeld zorgverzekeraars, hun zorgovereenkomsten, vergoedingslijsten, declaraties, SEMH, nieuwe leden, tussenleveranciers, Alopecia vereniging, Looking Good, Feeling Better, bemiddelingen bij klachtafhandelingen, MDR, voorbereidingen op het nieuwe opleidingsboek en een vernieuwde website HSBN.
Dit was ook het laatste jaar dat Marjo van Son in de rol van adviseur onderdeel was van het bestuur. Marjo van Son is al vanaf de oprichting zeer betrokken geweest bij HSBN. Wij hebben veel te danken aan haar altijd positieve kijk op de zaken, haar brede kennis, goede pragmatische adviezen en objectieve houding. Haar inbreng is mee bepalend geweest voor het DNA van HSBN.

1.2 Leden

In 2022 is HSBN weer gegroeid. Van 93 op 1 januari 2022 tot 99 vestigingsplaatsen van aangesloten haarwerkbedrijven (met 81 unieke leden) op 31 december 2022.



Google Maps locatie HSBN leden

De contributie is in 2022 gelijk gebleven ten opzichte van 2021. Het bedrag is gebaseerd op het aantal personeelsleden in dienst. De contributie in 2022:
Bij geen personeelsleden € 345,-; bij 1-2 personeelsleden (fte) € 475,- en
vanaf 3 personeelsleden (fte) € 595,-. Elk filiaal is € 250,- en elk spreekuurvestiging is € 125,-.
Voor haar leden heeft HSBN in het najaar van 2022 de service ‘Vraag en Aanbod’ ontwikkeld en op 20 oktober op haar website neergezet die wellicht bepaalde behoeftes kan vervullen. Meer hierover verderop in het verslag bij 5.2 Website.
De leden van HSBN hebben in 2022 in totaal 12 algemene (informatie) mailingen van HSBN ontvangen.

1.3 Secretariaat

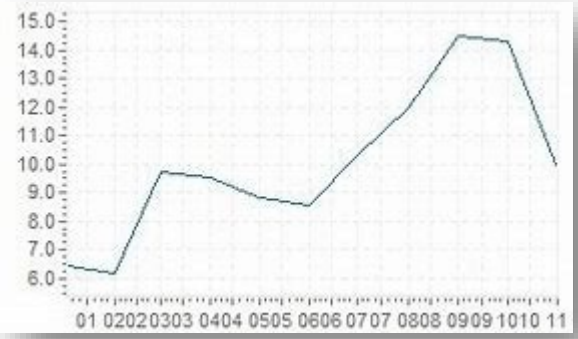
Het secretariaat heeft veel taken te vervullen gekregen in 2022. Het secretariaat bleek ook dit jaar in staat om snel op vraagstukken, uitdagingen en eventuele problemen te reageren. Het aantal manuren per week om al het werk te verzetten is voor het secretariaat per week gemiddeld 45 uur. In dit jaarverslag wordt het ook duidelijk waar het secretariaat zich overal mee bemoeid heeft.

1.4 Wereld problemen

Ook in 2022 hadden we nog te maken met coronamaatregelen, maar deze werd in de loop van het jaar steeds meer versoepeld. In januari kwamen de eerste versoepelingen na de harde lockdown, die ingesteld was in december 2021. Zo ging op 10 januari 2022 het basis- en voortgezet onderwijs en de BSO weer open en op 26 januari 2022 werden meer versoepelingen doorgevoerd. Op 25 februari vervielen wederom verschillende maatregelen, zoals de anderhalve meter maatregel en het coronatoegangsbewijs. In maart vervielen de laatste maatregelen, zoals het dragen van een mondkapje in het OV. In april zijn de maatregelen nagenoeg weg en wordt de aandacht meer gelegd op langetermijnstrategieën. In mei is het coronavirus geheel naar de achtergrond verdwenen en werd de allerlaatste maatregel ingetrokken, namelijk die om mondkapjes te dragen op het vliegveld en in het vliegtuig. Per 20 mei is ook de tijdelijke Coronawet niet meer van kracht.

Nederland geheel van slot

Echter de wereldwijde economische effecten van die coronamaatregelen blijven wel aanwezig en voor veel bedrijven wordt het er niet meteen makkelijker op.
-Dan valt Rusland op 24 februari Oekraïne binnen, met als gevolg een oorlog die de gehele wereld voelt. Om over het menselijk leed wat daarmee ging en gaat nog niet te hebben, maakt deze oorlog de al bestaande economische complexiteit nog problematischer. Het grootste economische probleem van 2022 was de ontzettende hoge inflatie van gemiddeld 10,03%. Het begon ten opzichte van 2021 met 6,4 % inflatie in januari, het hoogtepunt (of dieptepunt) was de inflatie van 14,5% in september en in december was het gezakt tot 9,6%.



Inflatie Nederland 2022

De grootste aanjager van die inflatie waren de energiekosten en de hoge dollarkoers. Het nagenoeg stoppen van het importeren van gas en olie vanuit Rusland en het speculeren daarmee, het tekort van veel andere grondstoffen en het structureel tekort aan personeel zorgde voor een constant grotere vraag en een kleinere aanbod. Om de koopkracht enigszins te behouden en om personeel te behouden en/of aan te trekken werden de lonen behoorlijk verhoogd. Tot november vielen de gemiddelde loonsverhogingen nog mee van 2,7- 4,2 %, maar in december kwam deze boven de 7%. Hierdoor is werd alles duurder en dat heeft iedereen, ook binnen de haarwerkbranche, ondervonden.

Het vergde veel van de haarwerkbedrijven om al deze uitdagingen het hoofd te kunnen bieden. En zij waren de afgelopen 2,5 jaar al heel vaak geconfronteerd met zeer lange levertijden van (maat)haarwerken en sterk oplopende prijzen. Zoals al eerder benoemd, nagenoeg allemaal het gevolg van schaarste in grondstoffen (bijv. olie), personeel (bijv. knoopsters), vervoer (bijv. containers) en de hoge dollarkoers. De meeste haarwerkbedrijven deden er alles aan om de prijsstijgingen naar de klant zoveel als mogelijk te beperken, maar ontkwamen er uiteindelijk niet aan. Als alles duurder wordt kan je als bedrijf zijnde vaak niet anders dan dit op een gegeven moment door te berekenen aan de klant. Want die klant heeft er ook niets aan als haar/zijn haarwerkbedrijf niet langer meer "gezond" is.
Dit geldt ook voor de fabrikanten en de leveranciers/groothandels anders komt hun voorbestaan ook in gevaar.

1.5 Algemene ledenvergadering
De algemene ledenvergadering is ook in 2022 niet gehouden in eerste instantie vanwege de coronamaatregelen. De planningen om het later in het jaar te houden bleken niet haalbaar vanwege ondermeer het zeer drukke programma met de examens van de haarwerkspecialist. Heel veel leden kwam het niet uit.

2. EDUCATIE

2.1 Educatiecommissie
De educatiecommissie heeft als zodanig in 2022 geen taken gehad. Daar zijn de examens haarwerkspecialist debet aan. Het was simpelweg te druk.

2.2 Technische dagen
In 2022 zijn er 5 technische dagen gehouden ter voorbereiding op het praktijkexamen haarwerkspecialist. En wel op 14 maart in Breda, 16 mei in Nijkerk, 23 mei in Breda, 30 mei in Apeldoorn en 10 oktober in Nijkerk. In totaal waren er 85 deelnemers
Alle onderdelen en de daarbij behorende opdrachten die tijdens het praktijkexamen aan de orde konden komen werden daarin behandeld. Voor sommigen was het misschien overbodig, voor anderen minder.

- Interne opleidingen

Op verzoek van een aantal leden heeft HSBN het concept van een één op één training uitgeprobeerd op 01 juli, 01 augustus en 17 oktober. Het resultaat is bevredigend.

2.3 Examencommissie
De examencommissie heeft het in november 2021 vastgestelde beleid inzake het examen haarwerkspecialist in 2022 uitgevoerd of door het secretariaat laten uitvoeren.
In 2022 bestond 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
In 2022 werden er op 4 dagen het theorie-examen afgenomen, op 8 dagen het praktijkexamen en er waren, zoals eerder genoemd 5 technische dagen ter voorbereiding op het praktijkexamens.

In totaal waren er vanuit 2021 voor het theorie-examen 91 geslaagden en 7 deelnemers die een herexamen moesten doen. In 2022 kwamen daar voor het theorie-examen 49 geslaagden bij en 4 die een herexamen hebben gedaan. Dit houdt in een slagingspercentage van 92,7% en dus een zakkingspercentage van 7,3%.
Er waren 86 deelnemers voor de technische dagen ter voorbereiding op het praktijkexamen.
Voor het praktijkexamen waren er 111 geslaagden en 26 deelnemers die een herexamen moesten doen.
Dit houdt in een slagingspercentage van 81% en dus een zakkingspercentage van 19%.
In 2022 zijn er totaal 106 haarwerkspecialisten in het bezit gekomen van het diploma 'haarwerkspecialist'.
Het is een prestatie van formaat die we met z'n allen geleverd hebben.

De Rooi Pannen te Breda

De Schakel te Nijkerk

Het Klooster te Woerden

2.5 Opleidingsboek voor de Haarwerkspecialist

Het opleidingsboek voor de haarwerkspecialist had in 2022 een redelijke aftrek. In totaal zijn er het afgelopen jaar 23 boeken verkocht.
Het boek blijkt voor veel haarwerkspecialisten houvast te bieden als naslagwerk.

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)
- Leveranciers
- Gebruikersorganisaties zoals de ‘Alopecia Vereniging’ en ‘Vereniging van mensen met brandwonden’.
- Haarwerkspecialisten
- SEMH
- Zorgverzekeraars

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)

De Raad van Advies HWK is in 2022 op 13 mei in Bunnik bij elkaar geweest en heeft op 28 oktober een Team-vergadering gehouden.
HSBN is binnen de Raad van Advies duidelijk aanwezig.
De behandelde onderwerpen zijn:

- Diploma Haarwerkspecialist
- Nascholingseis/accreditatiepunten (startende haarwerker)
- Klachtenprocedure
- KTO vs. enquête vereist door zorgverzekeraar
- Hygiëneprotocol
- Garantie eis
- Basisonderdelen MDR in SEMH eisen
- Kleursamenstelling/staal haarwerk als verplicht onderdeel van het contract
- Klantentevredenheidsonderzoek (KTO)
- Verklaring Erkenningsregeling HWK
- Uitbesteding bij ontbreken kappersdiploma
- Samenstelling RvA HWK/Rooster van aftreden

Vanuit alle Raden van Advies binnen SEMH zijn vertegenwoordigers gekomen om plaats nemen in de MDR (Medical Device Regulations = Medische Hulpmiddelen Regels) commissie. Deze MDR commissie heeft op woensdag 23 november in het NDC Den Hommel te Utrecht een overleg gehad over de MDR en of hoe deze dan een plek moet krijgen in de erkenningsregelingen.

3.2 Accreditatiecommissie

Het accrediteren van opleidingen voor haarwerkspecialisten heeft een geruime tijd stil gelegen. Dit kwam ondermeer doordat de focus van zowel de haarwerkspecialisten, HSBN als SEMH op het examen haarwerkspecialist lag en het opnemen van het bedrijf Centrum voor Certificatie (CvC) in SEMH. Dit werd effectief per 01 oktober 2022. De accreditatiecommissie haarwerkspecialisten viel onder CvC en nu onder SEMH. Dit hield in dat alles opnieuw producereel doorlopen moest worden. Op dit moment is er niet meer dan één geaccrediteerde opleiding, de verwachting is dat dit snel zal uitbreiden. 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, HSBN ledendag en/of SEMH seminar.
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).
Bij de accreditatie wordt gebruikt gemaakt van het door HSBN ontwikkelde uitgebreide accreditatieprogramma.

3.3 Samenwerking SEMH

In 2022 was er wederom 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 of bepaalde zaken willen verifiëren.
HSBN heeft de algemene en branche specifieke eisen HWK van SEMH vertaald naar een begrijpelijker document. Hierin staat duidelijk en simpel wat nu precies met die eisen bedoeld worden.
SEMH is hier enthousiast over en is bezig om dit bijvoorbeeld als officiële bijlage in de eisen te zetten.

4. Klachtenregeling HWK

4.1 Klachtafhandeling HWK

De klachtafhandeling HWK bestaat in deze vorm alweer drie jaar. Het wordt door SEMH jaarlijks getoetst en goedgekeurd.
Op het moment dat een haarwerkbedrijf lid is van HSBN valt zij automatisch onder de klachtenregeling HWK.
Het haarwerkbedrijf hoeft alleen het logo die gelinkt is aan de klachtenpagina op de website van HSBN op haar eigen website te plaatsen om te voldoen aan de gestelde eisen.

4.2 Jaarverslag Klachtregeling HWK 2022

Jaarverslag Klachtenafhandeling HWK

De door SEMH (Stichting Erkenningsregeling Medische Hulpmiddelen) erkende 'Klachtafhandeling HWK' heeft het afgelopen jaar goed gefunctioneerd.

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 2022 waren er 99 vestigingen van haarwerkbedrijven lid van HSBN dus ook aangesloten bij de klachtafhandeling HWK. In dit jaarverslag staan alle relevante zaken en cijfers over de Klachtenafhandeling HWK. Ook in het jaar 2022 is, er net als in 2021, geen één officiële klacht bij de Klachtencommissie terecht gekomen.

De aangesloten haarwerkbedrijven

Op 1 januari 2022 waren er 93 vestigingen van haarwerkbedrijven aangesloten bij de Klachtafhandeling HWK en op 31 december 2022 waren het er 99. Daar alleen leden van HSBN gebruik kunnen maken van de Klachtafhandeling HWK zijn deze aantallen altijd gelijk.
De Klachtenafhandeling HWK biedt op deze dienst twee hele grote voordelen.

- Veel kennis van de haarwerkbranche en de technische aspecten omtrent haarwerken. Hierdoor hoeft er geen externe expertise worden ingehuurd waardoor de afhandeling van de klachten geen vertragingen oplopen en worden de kosten laag gehouden.
- Er zij 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 van klachten in de zorg en niet met een branchevereniging 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 tot € 1.500,- oplopen, ook wanneer het bedrijf in het gelijk wordt gesteld.

Overzicht Behandeling Klachten

Omschrijving	Advies / Informatie	Klachtenfunctionaris Bemiddeling	Klachtencommissie HWK
Klanten	**8**	**3**	**0**
Leden	**13**	**3**	**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	**21**	**5**	**0**
Nog in behandeling	**0**	**1**	**0**

De klachtafhandeling algemeen;

De Klachtafhandeling HWK behandelde in 2022 **27** zaken.

Advies / Informatie;

Het aantal vragen om advies en/of informatie gebeurde in 2022 door **8** klanten en door **13** leden.

Het betrof dan algemene advies en/of informatie die gegeven werd door het secretariaat van HSBN.

De vragen van de 8 klanten hadden in 4 gevallen te maken met de garantietermijn, 2 gevallen met de (lange) leveringstermijn van haarwerken en 2 gevallen over het declareren. De vragen van de 13 bedrijven hadden in 5 gevallen te maken met de procedure van de klachtbehandeling zelf, 4 gevallen over de garantietermijn, 2 gevallen wat hun juridische positie is wanneer een klant de koopovereenkomst voor een haarwerk wil ontbinden vanwege de late leveringen van het bestelde haarwerk en in 2 gevallen was er sprake van een conceptbrief als ondersteuning in een reactie naar een jurist.

Klachtenfunctionaris Bemiddeling;

De klachtenfunctionaris bemiddelde in 2022 **6** zaken.

Waarbij drie zaken middels telefoongesprekken en emailwisselingen tot een voor beide partijen blijkbaar acceptabele oplossing zijn gekomen. Er is één zaak afgesloten waarbij niet alle partijen tevreden waren over de uitkomst. Er is ook één zaak, die in feite per juli 2022 al was afgerond; ”Er waren gezien de gehele casus geen gronden om gehoor te geven aan het verzoek van een (niet wettelijke) vertegenwoordigster van de klant om tot een deskundigheidsonderzoek te komen . Op verzoek en onder regie van SEMH is daar in december 2022 toch met beperkende voorwaarden op terug gekomen. Op 31 december 2022 was het nog niet afgerond.” 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 2022 **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 in 2023 is gelijk aan die van 2022.
Met als;

Voorzitter:	Mr. Katrien van Dijk
Inhoudelijk Deskundige:	Henk van den Berg
Ervaring Deskundige;	Drs. Marjo van Son
Medisch Deskundige:	Astrid Paul

Het is een uitgebalanceerde commissie waar alle nodige kennis en ervaring bijéén komen om een klacht goed objectief te kunnen beoordelen.

Vooruitblik Klachtafhandeling HWK 2023;

De gehele klachtenafhandeling is gebaseerd op het model van klant naar bedrijf. Om dit uit te gaan breiden met de toevoeging van de (tussen) leverancier blijkt veel uitdagingen te hebben. Om dit zorgvuldig te doen neemt het wel meer tijd in beslag dan eerder voorzien. In ieder geval staat het in 2023 op de agenda.
Er zal bekeken worden of in de procedure van de klachtafhandeling een toevoeging komt. Het concept is om een deskundigheidscommissie toe te voegen aan de procedure. In deze commissie zitten 25 geselecteerde haarwerkspecialisten vanuit de leden van HSBN. Per ingebrachte zaak zullen vanuit die deskundigheidcommissie 4 haarwerkspecialisten hun deskundigheidsoordeel vellen.
Dit is dan een commissie waar de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie indien nodig gebruik van kan maken.
Er zal in de loop van 2023 (dit is er in 2022 door het ontbreken van de juiste ‘tools’ niet van gekomen) een digitale enquête worden gehouden onder de leden om te kijken hoe zij tot nu toe de klachtafhandeling HWK ervaren en waar mogelijke verbeteringen kunnen zitten.
Het blijft ook voor 2023 de verwachting, dat er relatief weinig gebruik gaat worden gemaakt 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.

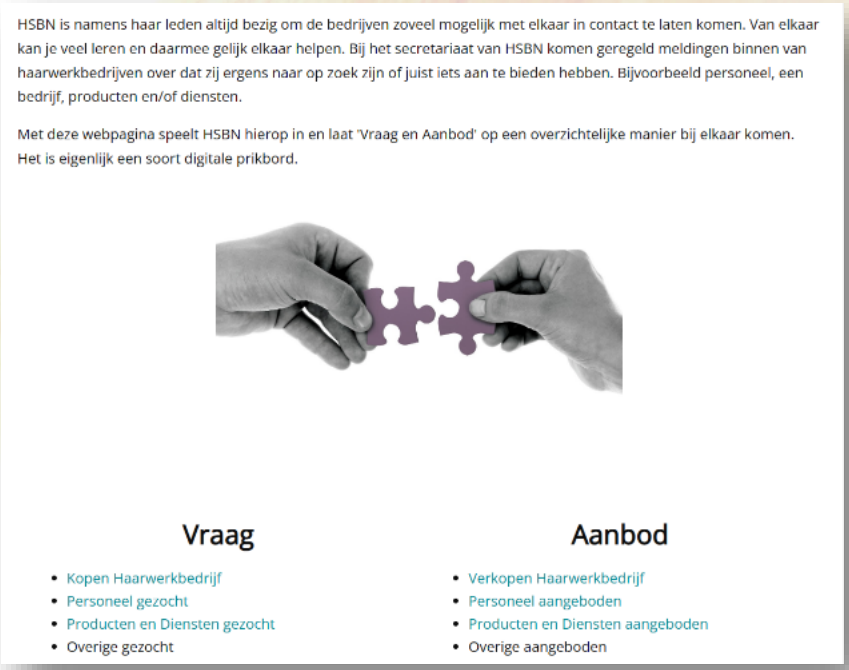
5. Communicatie en Informatie

5.1 Website

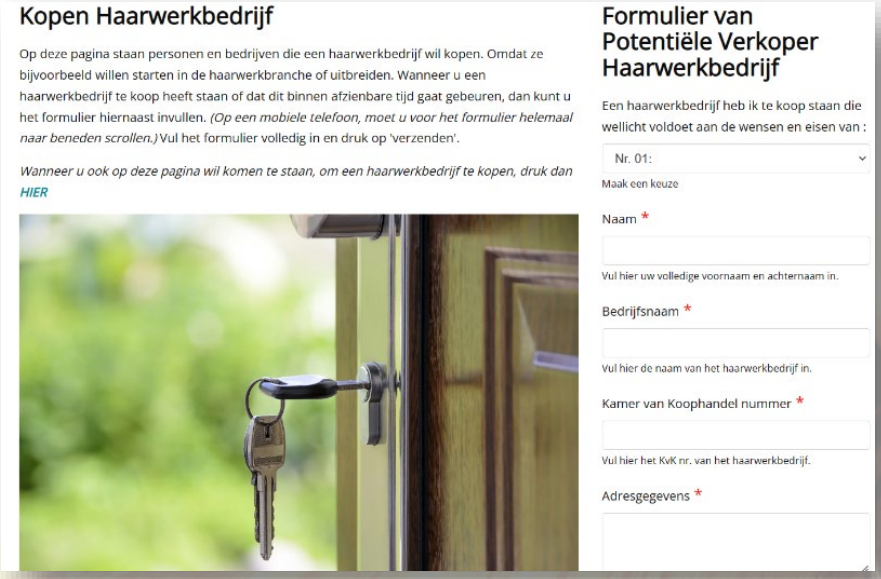
Op de website van HSBN is alle relevante informatie voor en van onze leden terug te vinden.

Website HSBN

De website heeft een nieuwe frisse uitstraling gekregen in januari 2022. Allerlei handige en/of informatieve documenten, bestanden en formulieren zijn voor leden met hun inlogcodes makkelijk te downloaden. Met 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. Ook oogt het overzicht van al de aangesloten leden onderverdeeld per provincie een stuk professioneler.
Voor de leden is een extra service op haar website ontwikkeld; ‘Vraag en Aanbod’.
Met de bedoeling om de bedrijven zoveel mogelijk met elkaar in contact te laten komen. Van elkaar kunnen ze veel leren en daarmee gelijk elkaar helpen. Bij het secretariaat van HSBN komen geregeld meldingen binnen van haarwerkbedrijven over dat zij ergens naar op zoek zijn of juist iets aan te bieden hebben. Bijvoorbeeld personeel, een bedrijf, producten en/of diensten.
Met deze webpagina 'Vraag en Aanbod' laat HSBN haar leden op een overzichtelijke manier bij elkaar komen. Het is eigenlijk een soort digitale prikbord.



Website HSBN Service Vraag en Aanbod



Kopen Haarwerkbedrijf

Op deze pagina staan personen en bedrijven die een haarwerkbedrijf wil kopen. Omdat ze bijvoorbeeld willen starten in de haarwerkbranche of uitbreiden. Wanneer u een haarwerkbedrijf te koop heeft staan of dat dit binnen afzienbare tijd gaat gebeuren, dan kunt u het formulier hiernaast invullen. *(Op een mobiele telefoon, moet u voor het formulier helemaal naar beneden scrollen.)* Vul het formulier volledig in en druk op 'verzenden'.

Wanneer u ook op deze pagina wil komen te staan, om een haarwerkbedrijf te kopen, druk dan HIER

Formulier van Potentiële Verkoper Haarwerkbedrijf

Een haarwerkbedrijf heb ik te koop staan die wellicht voldoet aan de wensen en eisen van :

Nr. 01:

Maak een keuze

Naam *

Vul hier uw volledige voornaam en achternaam in.

Bedrijfsnaam *

Vul hier de naam van het haarwerkbedrijf in.

Kamer van Koophandel nummer *

Vul hier het KvK nr. van het haarwerkbedrijf.

Adresgegevens *

Website HSBN Service Kopen Haarwerkbedrijf

Verkopen Haarwerkbedrijf

Op deze pagina staan personen en bedrijven die op korte termijn hun haarwerkbedrijf willen verkopen. Om wat voor reden dan ook. Wanneer u hieronder een haarwerkbedrijf vindt die wellicht voor u interessant is om te kopen, dan kun u het formulier hiernaast invullen. (*Op een mobiele telefoon, moet u voor het formulier helemaal naar beneden scrollen.*) Vul het formulier volledig in en druk op 'verzenden'.

Wanneer u ook op deze pagina wil komen te staan, om uw haarwerkbedrijf te verkopen, druk dan HIER

Formulier van Potentiële Koper Haarwerkbedrijf

Mijn interesse gaat uit naar het kopen van haarwerkbedrijf:

Nr. 01: Brooks Haarinstituut, Hazelaarstsr

Maak een keuze

Vertrouwelijke informatie over het bedrijf, zoals de financiële gegevens , worden ter beschikking gesteld na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring. Dit wordt, als u daadwerkelijk een serieuze potentiële koper blijkt te zijn, naar u gemaild.

Naam *

Vult hier uw volledige voornaam en achternaam in.

Bedrijfsnaam *

Wanneer dit niet van toepassing is, vul NVT in.

Adresgegevens *

Website HSBN Service Verkopen Haarwerkbedrijf

Website HSBN Service Personeel Gezocht

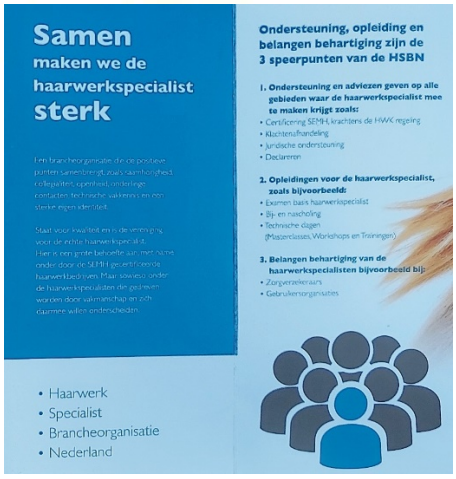
5.2 Sociale Media

Van de zogeheten Sociale Media maakt HSBN in 2022 beperkt gebruik. Of de Sociale Media überhaupt iets is voor een brancheverenigingen van bedrijven zijn de meningen over verdeeld.

- Facebook
  In 2022 maakte HSBN gebruik van Facebook. Deze wordt beheerd door Natascha Drieshen.
- Whatsapp
  Door de leden wordt in 2022 geregeld contact met HSBN gezocht via Whatsapp (0653288616).
- LinkedIn
  Er wordt beperkt gebruik van LinkedIn.
- Van andere vormen van sociale media, zoals bijvoorbeeld; 'Twitter' en 'Instagram' wordt in 2022 door HSBN geen gebruik gemaakt.

5.3 Folders

De in 2018 geproduceerde folders voldoen in 2022 nog steeds.



6. Declaratie

6.1 Vergoedingenlijst Declaraties Zorgverzekeraars

Al op 28 november publiceerde HSBN op haar website de Vergoedingenlijst Declaraties Zorgverzekeraars voor 2023. 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 eind januari gereed en stuurt deze samen met de raamstickers op naar de leden.

6.2 Zorgverzekeraars

Het bleek ook in 2022 dat sommige bedrijven niet of niet tijdig reageerden op het accepteren van de aangeboden zorgovereenkomsten. Het lijkt er op dat het systeem met het gebruik van het zorgportaal VECOZO vaak het onderliggende probleem is. De noreply-email van VECOZO komt binnen met de verwijzing naar het zorgportaal, maar om de één of andere reden ontgaat dit relatief veel bedrijven al of niet door een overmachtssituatie.
HSBN is voor deze bedrijven in de bres gesprongen en uit coulance kwamen ze vaak alsnog in aanmerking voor acceptatie van de zorgovereenkomst. Dit speelde met name bij VGZ.

Sommige zorgverzekeraars bieden veel verschillende aanvullende pakketten, die dan weer van naam veranderen, niet meer worden aangeboden, maar wel doorlopen en/of geheel verdwijnen.
Dit maakte het ook in 2022 af en toe moeilijk om alles inzichtelijk te krijgen hoe de klanten nu precies verzekerd waren.

Bij de CZ-groep kregen de haarwerkbedrijven vanaf het moment dat CZ-groep in mei haar nieuwe declaratiesysteem implementeerde problemen met het declareren. Daarbij waren er tegelijkertijd ook moeilijkheden met de aangeboden nieuwe zorgovereenkomsten. Er zat en zit nog steeds een fout in het genoemde nieuwe declaratiesysteem. Op de één of andere manier werden de vergoedingen niet of niet met het juiste bedrag uitgekeerd. Als noodoplossing had de CZ-groep zogeheten voorschotten met een HM nummer in het leven geroepen. Het heeft een flink aantal maanden geduurd voordat alles richting bepaalde haarwerkbedrijven gecorrigeerd was.
HSBN heeft de CZ-groep meerdere malen erop geattendeerd dat volgens haar het probleem bij het invullen van de ’eigen bijdrage’ zit. En dat bleek ook inderdaad zo te zijn.
Voortaan moet de gehele aanschaf prijs gedeclareerd worden. Er mag absoluut geen bedrag meer bij 'eigen bijdrage' ingevuld worden. Dit is al jaren het declaratiebeleid van CZ-groep, maar was voorheen vrijblijvend, nu niet meer. (Het nieuwe declaratiesysteem kan dit niet verwerken.)

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 Elamatic van ‘Vlot Solutions en Zorgadmin van Prosoftware en één gratis programma van Promeetec; ‘LH-Entry’. De vergoedingenlijst van HSBN wordt in Zorgadmin gebruikt .

7.2 Toegang tot zorginstellingen

HSBN blijft zich ervoor inzetten dat haar leden bij zorginstellingen gelijke behandelingen. Alle gecertificeerde haarwerkbedrijven met gelijkwaardige aanbod van producten en diensten moeten gelijke kansen krijgen.

7.3 MKB Nederland / VNO-NCW

HSBN kijkt altijd of zij namens haar leden haar invloedssfeer kan vergroten. Een middel daartoe kan zijn dat je aangesloten bent bij een grote overkoepelende instantie voor brancheorganisaties.
In Nederland zijn daar het MKB Nederland en VNO-NCW voor.
In april is met beide instanties verkennend overleg geweest. Heel veel zaken wat zij kunnen bieden is interessant, zoals bijvoorbeeld hun relevante netwerken. Veel kennis van allerlei zaken is daarvoor

handen. Het komt voor HSBN echter nog te vroeg. Lidmaatschap bij één van deze partijen vraagt jaarlijks een financiële bijdrage van momenteel meer dan € 10.000,- en dit is alleen rendabel wanneer HSBN hier constant mee bezig is. Zowel MKB Nederland als VNO-NCW wilden HSBN na de kennismakingsgesprekken graag als lid toevoegen, maar begrepen het dat HSBN hier nog mee wil wachten. Zodra HSBN het financieel en organisatorisch kan verantwoorden en behappen wordt dit weer opgepakt

8. Gebruikersorganisaties

Er zijn 2 gebruikersorganisaties relevant voor HSBN.

- Alopecia Vereniging, Hambakenwetering 15- 5231 DD 's Hertogenbosch- Tel.: 06-36485017
- 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.
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

Momenteel heeft HSBN geen sponsors en is in 2022 ook niet actief geweest om sponsors te werven. 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. Mochten er sponsors komen dan staat HSBN er alleen voor open als haar onafhankelijkheid gegarandeerd is.

10. Jaarrekening 2022 / Begroting 2023

Haarwerk Specialist Brancheorganisatie Nederland

HSBN 2023 **Winst-en Verliesrekening t/m 2022** **Begroting 2023**

INKOMSTEN	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Realisatie 2020	Realisatie 2021	Begroting 2022	Realisatie 2022	Begroting 2023
Contributies	8.540	15.514	25.178	28.879	38.287	42.000	41.456	45.000
Giften / Donaties	-	-	-	-	-	-	-	-
Sponsors	250	500	252	-	-	-	-	-
Technische dagen	7.589	10.370	12.932	1.210	-	11.495	9.462	13.794
Examendag	-	625	4.453	-	19.069	46.270	55.750	22.264
Boeken	-	-	6.875	6.751	7.106	4.353	2.520	2.721
Overige	-	100	-	-	18	-	12	-
Belasting	-	-	519	41	1.162	6.057	6.380	4.009
Totaal Inkomsten	16.379	27.009	50.209	36.881	65.641	110.175	115.580	87.788
Voorraad					*815*		*7.355*	

UITGAVEN	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Realisatie 2020	Realisatie 2021	Begroting 2022	Realisatie 2022	Begroting 2023
Vergaderkosten (Bestuur)	400	505	637	184	-	650	438	500
Reiskosten (B.O.E.)	1.068	2.727	2.040	835	712	2.500	1.880	1.800
Bestuurskosten	-	-	-	-	733	3.000	538	3.000
Bezoldiging voorzitter + Beheer secretariaat	-	12.000	18.000	24.000	30.000	36.000	36.000	42.000
Opleiders + Ontwikkelen lesprogramma's	1.686	1.797	3.684	545	-	9.355	4.674	2.250
Examinatoren	-	700	850	-	919	4.900	7.534	1.900
Website kosten	575	225	273	147	310	300	649	400
Kantoor artikelen	-	119	230	224	519	500	1.030	500
Drukwerk	-	1.814	7.428	1.104	3.485	6.000	3.351	3.500
Marketing /Publiciteitskosten	43	-	195	-	-	7.500	-	4.500
Huur (locatie)	835	-	-	-	-	-	-	-
Algemene Ledenvergadering (locatie)	-	487	690	-	-	3.000	-	3.000
Technische dagen (locatie)	-	2.009	2.988	-	-	4.000	4.463	3.968
Examendagen (locatie)	-	470	-	-	1.747	4.500	8.667	2.000
Materiaal (Cursus)	1.609	1.559	3.587	-	-	8.000	14.798	2.000
Kleine Aanschaffingen (Overige)	-	73	19	-	5	100	-	100
Portokosten	-	209	456	450	676	600	830	600
Bankkosten	130	120	121	173	205	200	213	230
Onvoorzien	840	75	-	940	51	1.000	36	1.000
Belasting	-	-	6.384	6.412	11.854	18.070	18.876	14.540
Correctie voorgaande jaren (2015, 2016 en 2017)	2.941	-		-		-	-	-
Totaal Uitgaven	10.127	24.889	47.584	35.013	51.217	110.175	103.978	87.788
Afschrijvingen voorraad					248		1.000	
Crediteuren (Autom. Incasso + ontvangen Rekening(en))							*43.495,54*	

RESULTAAT	Realisatie 2017	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Realisatie 2020	Realisatie 2021	Begroting 2022	Realisatie 2022	Begroting 2023
Balans Overschot / Tekort (-)	6.252	2.120	2.625	1.867	14.425	0	11.602	0
	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2020	31-12-2021		31-12-2023	
Banksaldo	6.252	5.632	9.993	14.414	32.803		43.225	
Correctie Banksaldo na inboekingen voorafgaande jaar	6.252	5.632	9.993	11.860	29.009		39.280	
Fluctuatie Vermogen tav voorgaand jaar		-620	4.361	1.867	17.149		10.422	

EINDE JAARVERSLAG 2022