



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Foto: © Allard de Witte / Hollandse Hoogte

Veilige zorg in schoonheidssalons, maar kwaliteit kan omhoog

De inspectie toetste in 18 schoonheidssalons de voorwaarden voor goede zorg

In de media en Tweede Kamer is geregeld aandacht voor de cosmetische sector. Artsen spreken hun zorgen uit en spreken van beunhazen en slachtoffers vertellen hun verhaal. De inspectie krijgt echter weinig meldingen van professionals en/of burgers over calamiteiten of ernstige schade naar aanleiding van behandelingen in deze sector. Een serie bezoeken aan schoonheidssalons leverde ook niet het beeld op van grote misstanden. Al zijn er zeker wel verbeteringen noodzakelijk, met name in de randvoorwaarden voor goede zorg.

De cosmetische sector is heel breed. Er is het deel dat gecompliceerde invasieve behandelingen verricht, de cosmetische chirurgie. Dat zijn handelingen die voor een groot deel in particuliere klinieken worden verricht. Aan de andere kant van het spectrum staan de schoonheidssalons. Afhankelijk van het zorgaanbod vallen die onder het toezicht van de inspectie. Dat is doorgaans het geval als een salon meer behandelingen aanbiedt dan alleen huidreiniging en -verzorging.

De inspectie heeft de particuliere klinieken en de risico's die daar zijn goed in beeld. Dit onderzoek spitte zich daarom toe op schoonheidssalons. Voor de inspectie is het lastig om schoonheidssalons en risico's goed in beeld te krijgen en houden. Dit wordt vooral veroorzaakt door het grote aantal schoonheidssalons in Nederland. Niet alle salons staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Ook is het een heel dynamische markt: schoonheidssalons verdwijnen soms net zo snel als ze zijn gekomen.

Om een beter beeld te krijgen van de schoonheidssalons heeft de inspectie 18 salons bezocht. In deze publicatie vatten we de resultaten van deze bezoeken samen.

Conclusies

De inspectie concludeert dat de aangeboden behandelingen in de bezochte salons onder verantwoorde voorwaarden plaatsvonden. Vastgestelde tekortkomingen liggen veelal in de randvoorwaardelijke sfeer, zoals het vastleggen van procedures. De individuele salons werden daarop aangesproken. De inspectie heeft geen 'misstanden' aangetroffen zoals deze in de media gemeld worden. Voorbehouden handelingen, zoals het toedienen van fillers en botox met behulp van een naald, gebeurde in alle gevallen door een arts. In drie gevallen gebeurde het met behulp van een mesogun.

Bij de bezochte schoonheidssalons was veel onbekendheid over de geldende wet- en regelgeving. De eigenaren van de bezochte schoonheidssalons wisten meestal niet of zij onder de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) vielen. En dat dit dus betekent dat zij aan een aantal wettelijke verplichtingen moeten voldoen, zoals het hebben van een klachtenregeling en een procedure voor het melden van calamiteiten. Een eigenaar van een schoonheidssalon kan zelf nagaan of de Wkkgz van toepassing is met behulp van [de checklist 'Val ik onder de Wkkgz?'](#).

Voor saloneigenaren is niet altijd duidelijk wanneer een handeling een voorbehouden handeling is. Ofwel: wie welk apparaat mag gebruiken. Daardoor is het mogelijk dat (onbewust) onbekwame personen risicovolle handelingen verrichten. Voor het gebruik van fillers en botox met behulp van een spuit en een naald is de wetgeving duidelijk: dit zijn handelingen die voorbehouden zijn aan artsen. Voor het gebruik van de mesogun en de hyaluronpen was dit niet volledig duidelijk.

Onderhoud van medische hulpmiddelen gebeurt niet altijd door ter zake deskundigen. Eén leverancier gaf desgevraagd aan de eigenaar van een salon aan dat deskundig onderhoud niet noodzakelijk is. Er werd een verbetermaatregel geformuleerd bij salons om medische hulpmiddelen volgens de gebruikershandleiding te laten onderhouden. Voor de gebruikers van de hulpmiddelen moet de status van het onderhoud altijd inzichtelijk zijn. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbrengen van een aanduiding op het hulpmiddel met de datum van het volgende onderhoud. Bij een aantal salons was niet inzichtelijk en schriftelijk vastgelegd welke medewerkers bekwaam waren om een medisch hulpmiddel toe te passen. Een enkele salon schafte hulpmiddelen aan van buiten de Europese Unie zonder CE-markering. De veiligheidsstatus van zo'n hulpmiddel is dan niet duidelijk.

Bevindingen

De inspectie toetste acht onderwerpen: bestuurlijke verantwoordelijkheid, professionaliteit, kwaliteit en veiligheid, dossiervoering, zorgproces, infectiepreventie, medicatieveiligheid en veilige toepassing van medische technologie. Het toetsingskader dat de inspectie hierbij hanteerde [werd gepubliceerd op haar website](#). In verband met de COVID-19-pandemie vonden de bezoeken aangekondigd plaats.

De salons die de inspectie bezocht boden uiteenlopende behandelingen aan, waaronder: gezichtsbehandelingen, laser- en IPL-ontharen, permanente make-up, filler- en botoxbehandelingen, cryolipolyse, wimper- en wenkbrauwbehandelingen.

Bij 16 van de 18 salons was het op het moment van het inspectiebezoek mogelijk om een behandeling met fillers en/of botox te krijgen. Bij dertien hiervan was een arts verbonden aan de salon en was hij/zij de enige die deze behandelingen uitvoerde. Bij drie salons werden fillers toegediend met behulp van een mesogun door een schoonheids-specialiste. Twee salons boden in het verleden behandelingen met fillers aan, maar waren hier inmiddels mee gestopt. De informatie hierover op de website en/of Facebookpagina van deze salons was niet actueel op het moment dat zij voor een inspectiebezoek werden geselecteerd.

Bestuurlijke verantwoordelijkheid

In bijna alle salons waaraan een arts verbonden was voor behandelingen met fillers en botox, was geen sprake van een schriftelijke overeenkomst tussen de arts en de salon. In die gevallen maakte de arts gebruik van de behandelkamer en werkte die vaak op provisiebasis. Slechts een enkele salon beschikte over een calamiteitenregeling. Bijna alle salons beschikten over een klachten- en geschillenregeling, maar deze werd vaak niet laagdrempelig onder de aandacht van cliënten gebracht. Slechts één salon beschikte over een regeling (dis)functioneren. Eigenaren van salons verwezen de cliënt bij klachten en/of complicaties naar de behandelend arts.

Professionaliteit

Een deel van de salons was aangesloten bij de brancheorganisatie ANBOS. Eigenaren en/of medewerkers van salons volgden passende scholing. Voor behandelingen met de mesogun volgden eigenaren een één- of tweedaagse scholing bij de leverancier van de mesogun. In geen enkele salon waar de inspectie een bezoek bracht, kon worden vastgesteld dat voorbehouden handelingen werden uitgevoerd door niet zelfstandig bevoegden.

Dossiervoering

In bijna alle salons werd een dossier/cliëntenkaart bijgehouden, zeker als er uitgebreidere behandelingen plaatsvonden. Dossiers werden niet altijd bewaard achter slot en grendel. De arts had veelal een eigen dossier. De inspectie had daar meestal geen inzage in, omdat de arts

tijdens de inspectiebezoeken niet aanwezig was. De inspectie heeft daarom niet kunnen toetsen op volledige dossiervoering door de arts.

Zorgproces

Indien een behandeling met fillers of botox plaatsvond, gaf de arts informatie over de behandeling. Bij alle andere behandelingen gaf de behandelaar informatie aan de cliënt. Toestemming voor de behandeling werd altijd vastgelegd. Alle salons behandelden cliënten vanaf 18 jaar, soms jonger maar dan met toestemming van de ouders. Leeftijdsverificatie vond niet altijd plaats aan de hand van een identiteitsbewijs.

Infectiepreventie

In 15 van de 18 salons waren de eigenaar en/of medewerkers niet gevaccineerd tegen hepatitis B of was niet bekend of de beschermingsstatus voldoende was. De meeste salons beschikten niet over een vastgestelde werkwijze met betrekking tot persoonlijke en handhygiëne. Tijdens de inspectiebezoeken zijn geen onhygiënische situaties vastgesteld.

Medicatieveiligheid

In bijna alle salons waar een arts behandelingen uitvoerde met botox en/of fillers bracht de arts deze middelen zelf mee. In een enkel geval haalde de eigenaar van de salon de botox bij een apotheek, op voorschrift van de arts. De arts maakte de botox zelf klaar voor toediening bij de cliënt. Omdat tijdens de inspectiebezoeken geen behandelingen plaatsvonden, heeft de inspectie niet kunnen toetsen of het bereiden en toedienen van de risicovolle geneesmiddelen gebeurde volgens de richtlijn 'Voor Toediening Gereed Maken'. In één salon trof de inspectie een grote hoeveelheid geneesmiddelen die niet overeenkwam met de behandelingen die in de salon werden uitgevoerd. De salon kreeg hiervoor een verbetermaatregel opgelegd.

Medische technologie

Bij aanschaf van medische hulpmiddelen vond scholing plaats door de leverancier. Bij salons met meerdere medewerkers was niet altijd inzichtelijk of en welke medewerkers bekwaam en bevoegd waren om het medisch hulpmiddel te gebruiken. Schriftelijke vastlegging hiervan is een wettelijke eis.

Bijna alle salons beschikten niet over een overzicht van alle medische hulpmiddelen met daarbij de onderhoudsstatus. Een aanduiding op het hulpmiddel, waarop aangegeven wordt wanneer het volgende onderhoud moet plaatsvinden, maakt de onderhoudsstatus inzichtelijk voor de gebruiker. Dergelijke aanduidingen werden weinig aangetroffen. Medische hulpmiddelen werden niet altijd door ter zake deskundigen onderhouden.

Een enkele salon beschikte over medische hulpmiddelen zonder een CE-markering omdat deze hulpmiddelen buiten de Europese Unie (EU) waren aangeschaft. Een CE-markering geeft aan dat het hulpmiddel aan bepaalde wet- en regelgeving voldoet. Zonder CE-markering is het bijvoorbeeld onzeker of de risico's van het gebruik van het hulpmiddel opwegen tegen de voordelen. Bovendien kan de persoon die een hulpmiddel buiten de EU aanschaf bijvoorbeeld ook nog aangemerkt worden als importeur. Hiervoor gelden wettelijke eisen.

Aanbevelingen

De inspectie adviseert de brancheorganisatie de bevindingen van het inspectieonderzoek actief te verspreiden onder haar leden en hen extra te informeren over de wet- en regelgeving en wat dit concreet betekent in de praktijk.

Daarnaast adviseert de inspectie aan het ministerie van VWS te onderzoeken op welke wijze onduidelijkheid van de regels voor voorbehouden handelingen in de toekomst kunnen worden weggenomen.

De salons moeten bij aanschaf van medische hulpmiddelen er goed op letten dat die aan de geldende wettelijke eisen voldoen, zoals vastgelegd in de Verordening Medische hulpmiddelen (Medical Device Regulation - MDR). De fabrikant/leverancier moet daartoe over een verklaring van conformiteit beschikken waarop dit wordt verklaard. Daarbij moet op het hulpmiddel een CE-markering ter herkenning zijn aangebracht. Salons moeten duidelijke afspraken maken met de leverancier over het onderhoud van het hulpmiddel en de opleiding van de gebruikers. Voor de gebruikers moet altijd inzichtelijk zijn dat het hulpmiddel tijdig is onderhouden en juist is geïnstalleerd. De bekwaamheid van gebruikers voor het gebruik van het hulpmiddel moet vastgelegd zijn.

Ons toezicht op de cosmetische sector bestaat uit meer dan alleen bezoeken aan cosmetische schoonheidssalons. Zo heeft de inspectie ook onderzoek laten uitvoeren naar de hyaluronpen en de mesogun door het RIVM. De inspectie ontving de resultaten hiervan nadat de bezoeken aan de salons plaatsvonden. Op basis van de resultaten van het onderzoek van het RIVM beschouwt de inspectie behandelingen met een mesogun en hyaluronpen als een injectie, en daarmee als een voorbehouden handeling.