



Anton de Kom Universiteit van Suriname

Bibliotheek

APPROVAL

NAAM: *Wiesde Sharifa*.....

verleent aan de AdeKUS kosteloos de niet-exclusieve toestemming om haar/zijn afstudeerscriptie via de catalogus full-text beschikbaar te stellen aan gebruikers binnen en buiten de AdeKUS.

Plaats en datum, *Paramaribo, 21.05.2019*

Handtekening *Wiesde*.....



Anton de Kom Universiteit van Suriname
Faculteit der Maatschappijwetenschappen

De kostprijs bij implementatie van een kwaliteitsstandaard in een
nagelstudio

Thesis ter verkrijging van de graad van Bachelor of Science in de Economie

Studierichting: Bedrijfseconomie
Naam: Sharifa R.D.J. Vriesde
Begeleider: mw. drs. R. Doelahasori

Paramaribo, mei 2019

Voorwoord

Deze thesis dient ter afronding van het drie (3) jarige bachelorsprogramma Economie aan de Anton de Kom Universiteit Suriname. Hiertoe heb ik een casestudie gedaan naar de implementatie van een kwaliteitsstandaard in een nagelstudio in Suriname.

Ontwikkelingen in het buitenland en in Suriname betreffende de schoonheidsbranche, maken dat kwaliteit en hygiëne steeds belangrijker worden voor zowel klanten als schoonheidsspecialisten. De klant wordt steeds bewuster van deze twee factoren. In 2011 heb ik de opleiding allround nailstyling & manicure gevolgd bij schoonheidsschool Care & Style Beauty. Sindsdien heb ik het beroep nagelstyliste uitgeoefend en gecombineerd met mijn studie. In november 2018 ben ik als fulltime nagelstyliste begonnen bij Glitter salon. Glitter salon biedt klanten behalve manicurebehandelingen ook pedicure- en haarbehandelingen aan.

Met trots kan ik deze mijlpaal afsluiten en uitkijken naar de volgende. Mijn dank gaat uit naar de docent Kalpoe R. MSc en de heer drs. Dwarka R. (Richtingscoördinator Economie), die mij gedurende de drie (3) jaren hebben begeleid en gemotiveerd. De mede-beoordelaar van mijn thesis de heer drs. Ramtahaling M., die met een kritisch oog heeft gekeken naar mijn thesis, voor zijn opbouwende kritiek en constructieve houding naar mijn werk. Mijn familie en vrienden, in het bijzonder mijn tante, voor de motivatie en ondersteuning op welke wijze dan ook en iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan dit geheel. Tot slot mijn thesis begeleider mevrouw drs. Doelahasori R. voor haar kritische en professionele aanpak. Het was niet altijd even makkelijk, maar zoals het gezegde luidt: “de laatste loodjes, wegen het zwaarst”. Het is God zij dank ten einde!

Sharifa R.D.J. Vriesde

Paramaribo, mei 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

Inleiding 4

1. De schoonheidsbranche in Suriname 9

1.1 Inleiding 9

1.3 Kenmerken van de schoonheidsbranche 12

1.4 Uitdagingen in de schoonheidsbranche 16

1.5 Belang van kwaliteitsstandaard in een nagelstudio 19

2. Kwaliteitsstandaarden en de kostprijzen voor een nagelstudio 23

2.1 Inleiding 23

2.2 Bekende kwaliteitsstandaarden 23

2.3 Kostprijzen 26

2.4 De relatie tussen een kwaliteitsstandaard en een kostprijs 29

3. De kostprijscalculatie van een nagelstudio 32

3.1 Inleiding 32

3.2 De huidige kostprijs van een nagelstudio 32

3.3 De kostprijs van een nagelstudio met een kwaliteitsstandaard 33

Conclusie en aanbeveling 41

Conclusie 41

Aanbeveling 42

Geraadpleegde bronnen 43

Bijlagen:.....

1: Offerte Internationale Leveranciers.....

2: Overzicht levensduur van afschrijvingen per categorie.....

3: Offerte aansprakelijkheidsverzekering.....

4: De kosten van grond- en hulpstoffen per behandeling van zowel lokale als internationale leveranciers.....

Samenvatting

Hedendaags is haast elke vrouw bezig met haar uiterlijke verzorging, waardoor menig schoonheidssalons over de gehele wereld als paddenstoelen uit de grond rijzen. Deze schoonheidssalons bieden behandelingen aan, zoals het plaatsen van haarverlengstukken, kunstnagels, verzorgende behandelingen en nog veel meer. Echter gaat deze groei ook gepaard met een bewustwording onder klanten met betrekking tot de hygiëne en veiligheid van de aangeboden en uitgevoerde behandelingen. Deze bewustwording heeft als gevolg gehad in landen als Engeland en Nederland dat er wet- en regelgeving is ontstaan binnen de zorgsector in het bijzonder de schoonheidsbranche, om kwaliteit te garanderen. Genoemde bewustwording is ook merkbaar in Suriname. Een nagelstudio in Suriname is derhalve voornemens een kwaliteitsstandaard te implementeren. Dit vraagstuk impliceert de volgende probleemstelling: **“Wat is het effect van de implementatie van een kwaliteitsstandaard op de kostprijs van een nagelstudio in Suriname?”**

Er vond in hoofdstuk één (1) een oriëntatie plaats over de schoonheidsbranche, die op zich een onderdeel is van de wellness sector. Er is onderzocht hoe deze branche zich heeft ontwikkeld in landen buiten Suriname en hoe deze branche in Suriname wordt beïnvloed door het buitenland. De theoretische onderbouwing van bestaande kwaliteitsstandaarden in het bijzonder voor nagelstudio's en kostprijzen zijn in hoofdstuk twee (2) beschreven. Het onderzoek behelsde een casestudie, waarbij ten eerste is nagegaan wat de opbouw is van de huidige kostprijs van een zogeheten “nagelsetje” van een in Suriname gevestigde nagelstudio. Er werd in de casestudie verder twee (2) scenario's uitgewerkt, namelijk de kostprijs bestaande uit apparatuur, meubilair en producten die door lokale verkopers worden aangeboden en de kostprijs die gebaseerd op de verkoopprijzen van internationale leveranciers.

De resultaten van deze casestudie hebben uitgewezen dat, op basis van de gecalculerde kostprijzen na implementatie van de kwaliteitsstandaard en de keuze voor het afnemen van apparatuur, meubilair en producten bij internationale leveranciers (door middel van het laten halen via importeurs) de kostprijs hoger is dan vòòr de implementatie van de kwaliteitsstandaard. Met dit onderzoek is er een aanzet gegeven voor verdere studie binnen de branche in Suriname. Behalve onder klanten dient de bewustwording voor hygiënisch en veilig ondernemen ook onder nagelstylisten te ontstaan.

Inleiding

De mens is van oudsher al bezig met uiterlijke verfraaiing. De vrouwen uit de Romeinse tijd gebruikten make-up om hun uiterlijk bleek te maken en om aan te tonen dat er geen zware arbeid verricht werd door hen. Om hun lippen rood te kleuren gebruikten de rijke vrouwen kleurstof. Het schoonheidsideaal van de renaissance borduurde voort op dat van de middeleeuwen. Echter maakte de bolle buik bij de vrouwen, plaats voor een sierlijke taille met een strak lijf. Een hoog voorhoofd werd onder invloed van de koningin Elisabeth heel charmant gevonden en vrouwen die zonder zo een voorhoofd geboren waren, epileerden hun haargrens om het optisch naar achter te verschuiven (van der Horst, 2010). Het hebben van mooi en verzorgde nagels is ook een fenomeen van oudsher. Een artikel op Opleiding-Nagelstyliste zegt dat er duizenden jaar geleden al verschijnselen zijn van manicure behandelingen zoals het gebruiken van vulkanische gesteente door de holbewoners om hun nagels te vijlen, Cleopatra liet zich kunstnagels van ivoor aanmeten, vrouwen versierden en beschilderden hun nagels met henna en houtskool en adellijke vrouwen uit de Ming Dynastie lieten hun verzorgende lange nagels met gouden of zilveren hulsjes beschermen en met rijstpapier verstevigen (Geschiedenis kunstnagels, 2018).

De doorbraak kwam in 1934 toen de eerste verwijderbare en opplakbare kunstnagels gepatenteerd werden door Anna Hamburg. De filmindustrie in Hollywood, heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de ontwikkeling en erkenning van kunstnagels. Sommige vrouwen kunnen er niet meer zonder. Omstreeks 1960 bracht een tandarts acryl aan op de nagels van zijn vrouw om ze te beschermen tegen haar vele nagelbijten. De volgende ontwikkeling in deze sector vond plaats in 1973 toen een Amerikaanse firma de eerste opplak-nagels ontwikkelde en een jaar later de eerste tip. Een tip in de nagelindustrie is een kunstmatige nagel die aan de rand van de natuurlijke nagels opgeplakt kan worden om de nagels te verlengen. In 1978 bracht een andere firma het acrylpoeder- en vloeistofsysteem op de markt. De relevantie van acrylpoeder en vloeistofsysteem is dat door het in de juiste verhouding samen te voegen kan er een kunstnagel gevormd worden op de natuurlijke nagels.

De verzorging en versiering van nagels en handen is nu een belangrijk en nieuwe onderdeel in de schoonheidsverzorging. Wat voorheen alleen was weggelegd voor rijke mensen, ontwikkelde zich in de jaren tachtig als een golf over heel de wereld (Geschiedenis kunstnagels, 2018). De verzorging en versiering van nagels en handen gebeurt momenteel in gespecialiseerde nagelstudio's. Het is gebleken dat er in de literatuur geen expliciete definitie

is voor het begrip nagelstudio. Een nagelstudio is naar mijn mening een plek waar men komt voor het verfraaien en verzorgen van de nagels door het lakken en of versieren van de nagels, het aanbrengen van kunstnagels en het verzorgen van de natuurlijke nagels. Tegenwoordig zijn er tallozen merken van nagelproducten waar te nemen in de schoonheidsindustrie. Een van de producten binnen de industrie zijn de acryl- en gelnagels. Met de ontwikkeling van acryl- en gelnagels, groeit ook de vraag naar de mate van hygiëne en de kwaliteit van de producten die worden aangeboden op de markt. Deze mate van hygiëne en de vraag naar de kwaliteit van de producten die worden aangeboden op de markt heeft ook de behoefte aan zekerheid bij de klanten doen ontstaan over de veiligheid met betrekking tot hun nagels. Door deze behoefte zijn er standaarden ontwikkeld voor schoonheidssalon. De schoonheidsindustrie kan gebruik maken van internationale standaarden die er bestaan, maar de meest gebruikte internationale standaard is de Habia Standards for Information Solution.

In Engeland is de Habia Standards for Information Solution door de overheid erkend binnen de haar en schoonheidsindustrie. Het dient essentieel voor het handhaven en het verder ontwikkelen van de industrie op professionele wijze. Habia wordt behalve in Engeland ook in landen als Spanje, Italië, Japan, Malta, China en de Verenigde Staten (hierna te noemen VS) toegepast binnen de schoonheidsindustrie (Habia Standards for Information Solution, 2007). Binnen Europa loopt Nederland nog achter met het standaardiseren van de schoonheidsindustrie met name de nagelstudio's. In Nederland behoort het beroep nagelstyliste tot een "vrij beroep". Hiertoe zijn er geen specifieke eisen gesteld aan het gebruik van de titel, nog is er een vorm van controle op de kwaliteit van aanbieders. Het beroep nagelstyliste valt onder het ruimer beroepsbegrip schoonheidsspecialist met als omschrijving degene, die verzorgende, ontspannende en cosmetische behandelingen uitvoert op het gezicht, lichaam en (vaak) handen (Mosies, 2007). In dit onderzoek is het accent gelegd op de praktijken van nagelstudio's die zich voornamelijk specialiseren in manicure behandelingen zoals het lakken van de natuurlijke nagel, het verzorgen van de handen en het plaatsen van kunstnagels.

Aanleiding tot de probleemstelling

Anno 2018 is de nagelindustrie zich verder aan het ontwikkelen op het gebied van kunstnagels en het aanbrengen van gelnagellak. Niet alleen door gecertificeerde opleidingsinstituten, maar ook door schoonheidssalons en/of groothandels worden er diverse workshops of cursussen verzorgd. In een artikel op Beautyspot.nl wordt het belang aangekaart van het beoefenen van het beroep als nagelstyliste op professionele wijze. Enkele reacties op dit artikel impliceert de

negatieve ervaringen van consumenten na zo een nagelbehandeling (Linden, 2017). Het implementeren van een kwaliteitsstandaard kan erin resulteren, dat aan zaken als gekwalificeerd personeel (kundig, opgeleid, gastvrij), goede faciliteiten (schoon, goed onderhouden, gebruikersvriendelijk) en een veilige omgeving aandacht wordt besteed (Mosies, 2007). Kwaliteitsstandaard wordt gedefinieerd als openbaar toegankelijke documenten, die goede zorg beschrijven voor een bepaald gezondheid gerelateerd thema (Advies- en expertgroep kwaliteitsstandaarden, 2017).

Uit de registraties van de Kamer van Koophandel en Fabrieken (hierna te noemen KKF) in Suriname, de Vereniging van Surinaamse Bedrijven (hierna te noemen VSB) en het Algemeen Bureau voor Statistiek (hierna te noemen ABS) kan niet afgeleid worden dat de bij hen geregistreerde nagelstudio's al dan niet gecertificeerd zijn. Er zijn 362 nagelstudio's geregistreerd bij de KKF. Volgens het Surinaams Standaarden Bureau (hierna te noemen SSB) zijn er geen specifieke kwaliteitstandaarden die gelden voor de schoonheid industrie. Er wordt een geadopteerde versie van de NEN-EN-ISO 9001: 2015 gehandhaafd. Deze norm betreft echter het hebben van een kwaliteitsmanagementsysteem voor de onderneming of het bedrijf. Ook zij beschikken geen informatie over geregistreerde noch gecertificeerde nagelstudio's in Suriname. Het implementeren van een kwaliteitsstandaard en op consistente wijze te werk gaan brengt kosten met zich mee. Bij de SSB is de Nationale Standaard voor micro-ondernemingen: SSB CRS 14:2010 welke identiek is aan de Engelse versie van CRS 14:2010 requirements for good management practices for micro, small and medium enterprises. De Habia Standards for Information Solution is een kwaliteitsstandaard die geïmplementeerd kan worden in een nagelstudio. Aan de hand van de richtlijnen in de kwaliteitsstandaard wordt de onderneming en of bedrijf gedwongen kosten te maken. Als gevolg van de implementatie van de kwaliteitsstandaard dient er een certificering plaats te vinden door een internationaal erkend bedrijf. Dit leidt de onderneming en of bedrijf ook tot kosten die op een of ander manier afgewenteld dienen te worden op de klanten.

Met het tot stand brengen van een product en/of dienst gaan er kosten gepaard. Kosten kunnen onderverdeeld worden in variabele-, constante, directe- en indirecte kosten. Het is voor elke onderneming en/of bedrijf van belang kostprijzen te berekenen voor producten en/of diensten. De kostprijs van een goed of dienst bestaat uit de in geldtermen uitgedrukte waarde van de voor de vervaardiging van dat product opgeofferde productiemiddelen (Koetzier, Management accounting: berekenen, beheren, beslissen, 2017). Door het implementeren van een kwaliteitsstandaard, wordt de onderneming gedwongen om als gevolg daarvan investeringen te

plegen. De richtlijnen van de Habia code of practices for nail services, vermelden dat bijvoorbeeld voor het verrichten van de dienst in nagelstudio's de nagelstyliste een nieuwe set handschoenen dient te gebruiken, nieuwe nagelvijlen, gedesinfecteerde en of gesteriliseerde nagelinstrumenten en nog veel meer. De voorraadpolitiek speelt ook een belangrijke rol.

De keuze om producten lokaal of bij internationale leveranciers af te nemen heeft invloed op de kostprijs. Gezien het feit dat er volgens de Habia code of practices for nail services onder andere met wegwerp materiaal gewerkt dient te worden heeft dit directe gevolgen voor de kostprijs. Sommige nagelinstrumenten die per dienst steriel dienen te zijn dienen op voorraad aangeschaft te worden.

Probleemstelling:

Naar aanleiding van het bovenstaande luidt de probleemstelling als volgt:

Wat is het effect van de implementatie van een kwaliteitsstandaard op de kostprijs van een nagelstudio in Suriname?

Deelvragen

1. Welke kwaliteitsstandaarden zijn ter beschikking voor de praktijk van een nagelstudio?
2. Welke van deze kwaliteitsstandaarden kan geïmplementeerd worden in een nagelstudio?
3. Wat voor effect heeft de gekozen kwaliteitsstandaard op de keuze van lokale dan wel internationale leveranciers?

Afbakening van het onderzoek

Dit onderzoek beperkt zich tot nagelstudio's in Suriname. Gezien het feit dat er nog geen nagelstudio's zijn in Suriname die een kwaliteitsstandaard handhaven, is er casestudie gedaan van een nagelstudio die een kwaliteitsstandaard wil implementeren in haar praktijk.

Doel van de thesis

Het doel van dit onderzoek is ten eerste om de bachelor studie aan de Anton de Kom Universiteit af te ronden en ten tweede om door middel van de minimale kostprijs een aantrekkelijke verkoopprijs te kunnen bepalen en maximale winst te behalen voor het verlenen van een dienst in een nagelstudio.

Maatschappelijke relevantie

De informatie die voortvloeit uit dit onderzoek kan voor betrokkenen van groot belang zijn om behalve bedrijfseconomische beslissingen ook weloverwogen beslissingen te nemen als het aankomt op kwaliteit- en hygiënische standaarden. Eveneens kan het als aanbeveling dienen voor professionalisering binnen dit vakgebied.

Methode van onderzoek

Deze thesis is gebaseerd op zowel literatuuronderzoek als empirisch onderzoek. Tijdens de literatuurstudie is er diverse wetenschappelijke literatuur in de vorm van naslagwerken, verslagen, artikelen, websites en kwaliteitsstandaarden bestudeerd. Er is ten behoeve van het empirisch gedeelte waarnemingen gedaan, waarbij ik als nagelstyliste behandelingen heb verricht bij klanten in een nagelstudio, persoonlijke interviews heb afgenomen en per e-mail, informatie heb verkregen van certificeringsbedrijven zoals Doors, DNV-GL.

Opbouw van de thesis

Deze thesis bestaat uit drie hoofdstukken. In hoofdstuk 1 vindt er een theoretische beschouwing plaats van de schoonheidsindustrie. Hoofdstuk 2 gaat in op kwaliteitsstandaarden en kostprijzen in het algemeen. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de toepassing van de kwaliteitsstandaard Habia binnen een nagelstudio, het effect daarvan op de kostprijs en de opbouw van de kostprijs, met betrekking tot de producten en diensten die worden aangeboden in zo een nagelstudio. De thesis wordt afgesloten met conclusie en aanbevelingen.

1. De schoonheidsbranche in Suriname

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de schoonheidsbranche onder de loupe genomen. Begrippen en definities die van belang zijn, worden nader toegelicht, de kenmerken binnen de schoonheidsbranche, de nieuwe trends, uitdagingen waarmee zowel werknemers als klanten dagelijks geconfronteerd worden en de specialisaties binnen de branche worden besproken. Tot slot wordt het belang aangekaart van het implementeren van een kwaliteitsstandaard in een nagelstudio.

1.2 Begrippen en definities

In het begrip schoonheidsbranche zitten twee woorden. Het begrip omvat de woorden schoonheid en branche. "Schoonheid is de eigenschap om mooi te zijn" (van Dale Uitgevers, 2018) en "branche is een tak van handel of nijverheid" (van Dale Uitgevers, 2018). De schoonheidsbranche is dus een tak van handel of nijverheid, die zich concentreert op het mooi maken van de uiterlijke eigenschappen. Mooi zijn is subjectief. Wat de ene persoon mooi vindt hoeft de andere niet mooi te vinden. De ene persoon accentueert het uiterlijk schoon, terwijl de andere het innerlijke (karakter van de mens) mooi vindt. In een artikel uit beauty-review.nl staat aangegeven dat gezondheid en jeugdigheid gerelateerd zijn aan schoonheid. Schoonheid wordt verder gekenmerkt door witte tanden, helder oogwit, fraaie nagels, weelderig en glanzend haar en een glanzende huid (Beauty-review, 2013). De schoonheidsbranche is onderdeel van een grotere sector, namelijk de wellness sector. Wellness houdt zich bezig met het aanbieden van diensten en (be)handelingen met het accent op het bevorderen van het persoonlijk welbevinden van de cliënt, door middel van behandelingen gericht op ontspanning, of lichamelijke gesteldheid en/of fitheid of uiterlijke verfraaiing (tijdelijk of permanent) (Mosies, 2007, p. 5). Uitgesloten van de definitie zijn seksuele dienstverlening en behandelingen met een medische indicatie.

In Mosies (2007) wordt aangehaald dat het persoonlijk welbevinden subjectief is en het des persoon zal verschillen voor welke type wellness gekozen wordt. Verder kan het persoonlijk welbevinden afhangen van het bereiken van een permanent al dan niet permanent resultaat.

De wellness sector wordt volgens Mosies verdeeld in drie (3) typen namelijk (Mosies, 2007):

1. Ontspannende behandelingen; Onder ontspannende behandelingen wordt verstaan, het in balans brengen van het lichaam en de geest met het accent op ontspanning;
2. Inspannende behandelingen; Bij inspannende behandelingen daarentegen, wordt de nadruk gelegd op het in vorm brengen van het lichaam en fitheid.

Op basis van de nadruk kunnen deze behandelingen verder gecategoriseerd worden in behandelingen gericht op conditie en vitaliteit (op een sportieve manier wordt de conditie verbeterd met als einddoel het hebben van een goede gezondheid) en behandelingen gericht op gewichtsbeheersing (een voorbeeld hiervan is een afslankcentrum waar personen terecht kunnen voor het afslanken van het geheel lichaam of het laten afslanken van een specifiek lichaamsdeel, door middel van moderne methoden en apparatuur).

3. Verfraaiende behandelingen; De verfraaiende behandelingen hebben als doel uiterlijke verfraaiing om de klant een tevreden gevoel te geven en zijn gericht op bepaalde lichaamsdelen. Er worden twee soorten verfraaiende behandelingen onderscheiden namelijk:
 - a. Behandelingen met tijdelijk resultaat (het resultaat is voor een beperkte periode, hierna dient de behandeling herhaald te worden) en;
 - b. Behandelingen met (semi) permanent resultaat (de klant kan kiezen voor (semi) permanent resultaat dat ook tijdelijk is maar langer duurt dan een tijdelijke behandeling en het permanent resultaat is dus blijvend en kan niet meer gewijzigd worden).

De wellness sector kan verdeeld worden in een aantal sub-branches met de daarbij behorende beroepen. In de volgende alinea komen deze sub-branches en beroepen aan de orde.

De sub-branches zijn fitness branche, zwembad branche, branche van zelfstandige behandelcentra, branche voor voetverzorgers, sauna branche, spa branche, thermen branche, branche van uiterlijke verzorging. Beroepen die vallen onder wellness zijn (Mosies, 2007, p. 29):

1. Sauna en thermen-medewerker (die begeleidt sauna en thermen gasten);
2. Wellness medewerker (die werkt in een wellnesscentrum en beschikt kennis over faciliteiten, behandelingen en technieken);
3. Spa-medewerker (die voert SPA-behandelingen uit);

4. Schoonheidsspecialiste (die verricht behandelingen uit die verzorgend, cosmetisch en ontspannend zijn voor zowel gezicht, lichaam als handen);
5. Voetverzorgster (die voert behandelingen uit om de voeten te verzorgen en te ontspannen);
6. Ondernemer zonnestudio (beschikt over een zonnestudio waar consumenten terecht kunnen);
7. Kapper (die verzorgt het haar van de klanten);
8. Cosmetisch chirurg (is een arts zonder medische opleiding die werkt aan de uiterlijke verfraaiing),
9. Fitness-instructeur (is een instructeur voor conditie en krachttraining);
10. Masseur (die kneedt het lichaam middels handtechnieken);
11. Esthetisch tandheelkundige (voert behandelingen uit met als doel het gebit te verfraaien).

Gelet op de probleemstelling van dit onderzoek wordt niet verder ingegaan op de gehele wellness sector, maar wordt het accent gelegd op de schoonheidsbranche of de branche voor uiterlijke verzorging. Uit de omschrijving van Mosies kan afgeleid worden dat binnen de schoonheidsbranche veel variatie is voor wat betreft de beroepsbeoefening.

Op het internet, met name op social media zijn er online instructie filmpjes te vinden, die geïnteresseerden instrueren hoe iemand opgemaakt kan worden, kunstnagels kan plaatsen, voet- en handmassages kan geven en haarstukken zoals pruiken kan maken. “Social media is de verzamelnaam voor alle internet-toepassingen waarmee het voor mensen mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruikersvriendelijke en vaak leuke manier” (Marcus & van Dam, Een praktijkgerichte benadering van Organisatie en Management, 2015, p. 82). Enkele bekende social media websites zijn www.facebook.com en www.youtube.com. Deze websites kunnen geraadpleegd worden voor informatie door middel van filmpjes, beeldmateriaal, reacties van de volgers en de informatieverschaffers. Gedurende de filmpjes en de discussies op social media kunnen vaktermen aangehaald worden zoals lacefrontal (is een haarstuk dat de natuurlijke haarlijn nabootst, dat het niet te onderscheiden is van een echte), closure (is een haarstuk van vier bij vier centimeter dat bestaat uit een stuk gaas waarop het haar bevestigd is. Het gaas dat panty-achtig is moet de hoofdhuid voorstellen) (Betorina, 2015), weave (dit zijn haarstukken die vastgemaakt kunnen worden aan het natuurlijk haar met garen, kralen en/of haken). Het haken wordt ook crochet genoemd.

Voor kunstnagel applicaties zijn er termen als (Nails 4 you, 2017; Alles over nagels, 2015):

1. Gellak (dit is nagellak die na applicatie moet drogen onder ultraviolet licht of licht emitterende diode);
2. Acryl (bestaat uit een vloeistof en een poeder die na het mengen en contact met lucht opdroogt en uithard);
3. UV-gel (is een nagelproduct dat in lagen moet worden aangebracht op de nagelplaat en uitgehard moet worden onder ultraviolet licht of licht emitterende diode).

Tegenwoordig is er een magneet gellak met stukjes metaal erin. Er dient een magneet van ongeveer 3 millimeter van de nagel verwijderd gehouden te worden, zodat er een patroon verschijnt op de nagel (Nageldecoratie.nl, 2019). Deze uiterlijke verfraaiingen worden vooral gezien bij trendsetters als acteurs, artiesten en bekende rolmodellen op de wereld. Schoonheid wordt getypeerd door kenmerken, zoals eerdergenoemd in de eerste alinea van onderhavig paragraaf. Zo wordt ook de schoonheidsbranche getypeerd door vier (4) kenmerken. Deze kenmerken worden in de navolgende paragraaf besproken.

1.3 Kenmerken van de schoonheidsbranche

In de vorige paragraaf is aangehaald dat de schoonheidsbranche getypeerd wordt door vier (4) kenmerken namelijk (Reis, Amarnani, D'Angelis, & Helm, 2017; Hahn, Marconnet, & Reid, 2016; Dr. Le Blansch, 2016; Truchliński, Sembratowicz, Gorzel, & Kiełtyka-Dadasiewicz, 2015, p. 1):

1. De razendsnelle ontwikkeling;
2. Vrije en gemakkelijke toegang tot informatie;
3. Breedte en diepte specialisaties binnen de branche;
4. Bewustwording van de gevaarlijke producten die geproduceerd worden voor gebruik binnen de branche.

Ad 1. De razendsnelle ontwikkeling

De vraag binnen de sector is stijgende, welke resulteert in een vrij stabiele markt wereldwijd. Verkopen van nagellak hebben in de Verenigde Staten een multi miljoen dollar niveau bereikt en het is stijgende. Aan de hand van observaties op sociale media, de televisie en het internet kan afgeleid worden dat de schoonheidsbranche vooral beïnvloed wordt door filmsterren, entertainers en bekende individuen. De muziek- en filmindustrie spelen een grote rol in het

beïnvloeden van de doorsnee burger, door op een bepaalde manier te verschijnen in de muziek filmpjes. Vrouwelijke muzieksterren, die dragen pruiken in verschillende stijlen en lengten, hebben bepaalde type kunstnagels van een bepaalde lengte, ondergaan bepaalde plastisch chirurgische ingrepen om de vrouwelijke lichaamsdelen te accentueren. Voor de mannelijke muzieksterren geldt dat hun uiterlijke vertoning, kijkers en volgers moet doen overtuigen dat de vrouwelijke filmsterren aantrekkelijk zijn. Dit voorbeeld dat gegeven wordt aan kijkers en volgers van de entertainers, resulteert in het geloven dat alle vrouwen er zo uit dienen te zien.

Ad 2. Vrije en gemakkelijke toegang tot informatie

Door de digitalisatie van de wereld en dankzij het internet worden burgers, vooral kinderen al heel jong beïnvloed met wat mooi en/of aantrekkelijk is. Elke vraag kan met behulp van de digitale zoekmachine google beantwoord worden. Elke vraag, interesse of probleem kan onderzocht worden door forums te lezen waar andere individuen zowel klanten als medewerkers hun ervaringen delen met derden of instructie filmpjes op YouTube, waarop demonstraties worden getoond over het betreffende. De instructie filmpjes worden door de Do It Yourself (hierna te noemen DIY) mobilisatie vrijwillig in elkaar gezet. Deze groep van toegewijde gebruikers zijn volgens Kotler behalve consument ook producent van goederen. Wat Kotler hiermee lijkt te beweren is, wanneer zo een DIY-filmpje geraadpleegd wordt, de DIY-participant het product gebruikt als consument om te demonstreren hoe het werkt, anderzijds door suggesties en/of aanbevelingen van de DIY-participant tijdens of na gebruik van het product een ander en/of geavanceerd product doet ontstaan. De schoonheidsbranche is niet alleen innoverend op het gebied van marketingstrategieën met DIY-participanten, maar ook met schoonheidsbehandelingen en daaruit voortvloeiend vakopleidingen.

Ad 3. Breedte en diepte specialisaties

Er zijn tal van schoonheidsbehandelingen waarvoor klanten kunnen kiezen. De specialisaties kunnen zich voordoen in de breedte en de diepte. Enkele breedte specialisaties zijn:

- a. Pedicureverzorging;
- b. Voetverzorging;
- c. Voedingsadvies;
- d. Afslanken en verstevigen lichaam;
- e. Manicure;

f. Verzorgendelichaams- en gezichtsbehandelingen.

Een voorbeeld van diepte specialisatie is de schoonheidsspecialiste die verzorgende behandelingen doet aan het gezicht en die zich verder specialiseert in het verzorgen en verfraaien van de wenkbrauwen. De behandelingen die zo een specialist uitvoert kunnen zijn het epileren, tekenen, tatoeëren, en/of harsen van de wenkbrauwen. Marwiyah & Delta (2018) schrijven dat de hedendaagse leefgewoonte (werkstress, niet-gebalanceerd eten, weinig tot geen beweging), personen dwingt zowel fysieke als mentale ontspanning te zoeken. Spa behandelingen zijn geheel bestemd voor de klant, om het lichaam, de geest, de emotie en de ziel te harmoniseren. Gezien het specifiekere worden van de behandelingen, worden ook de beroepen specifiekere in de schoonheidsbranche. Vroeger werd de tandarts bezocht als er een probleem was met het gebit. Heden ten dage bestaat er behalve de tandarts ook een esthetische tandheelkundige. Er bestaan ook medisch gerelateerde behandelingen zoals plastisch chirurgie. “Het gebruik van chirurgische ingrepen die het gezicht en lichaam van een individu opnieuw vormen, is de meest agressieve methode die kan worden gebruikt om de schoonheid van een individu te verbeteren” (Lee, 2015, p. 4). Dit artikel geeft aan dat plastische chirurgie initieel werd toegepast rond 1910, op gewonde soldaten op het Europees continent. Er wordt beweerd dat een van de nadelen van onder andere plastisch chirurgie behalve pijnlijk en oncomfortabel ook risicovolle bijwerkingen hebben. Volgens Lee (2015) is er een verband tussen aantrekkelijke personen en inkomen en de reden voor het kiezen van schoonheid gerelateerde goederen. Personen met een aantrekkelijk gezicht, die lang zijn en slank hebben eerder kans op een aantrekkelijk inkomen, dan hun tegenhangers. Dit kan één reden zijn dat de minder aantrekkelijke personen, het gebruik van schoonheid gerelateerde goederen, waaronder plastische chirurgie, afslankmiddelen, cosmetische producten en de kledingmarkt eerder en/of vaker raadplegen.

Ad 4. Bewustwording van de gevaarlijke producten die geproduceerd worden voor gebruik binnen de branche

“De ontwikkelingen van de moderne beschaving resulteert in een stijging van allergische reacties bij mensen” Een van de ontwikkelingen is de cosmetische sector met de producten die op de markt gebracht worden. Deze producten zijn niet alleen giftig, maar ze veroorzaken ook infecties en allergische reacties. In dit artikel wordt door Truchlińskiet al beweerd dat cosmetische allergie zowel mens als dier kan aantasten en dat de symptomen en gevolgen afhankelijk zijn van het immuunsysteem. Een van de belangrijkste oorzaken voor het

ontwikkelen van een allergie is de plek waar het cosmetisch product geplaatst wordt. Het menselijk lichaam heeft zowel gevoelige- (de handen en behaarde hoofdhuid), als minder gevoelige plekken (de oogleden en het gezicht). Landen waar de schoonheidsindustrie een enorm stijgende trend vertoont, hebben ook sterke invloed op landen waar dat in mindere mate voorkomt zoals Suriname. In de volgende alinea wordt verder ingegaan op de ontwikkeling van de schoonheidsbranche in Suriname en welke uitdagingen voor de hand liggen.

Suriname wordt sterk beïnvloed door het buitenland, in het bijzonder de schoonheidsbranche. Echter ontbreken de statistieken over de schoonheidsbranche, omdat er weinig tot geen onderzoek is geweest. Waarnemingen in Glitter, salon geven een indicatie van het reilen en zeilen binnen de branche. Wat als trend waargenomen kan worden op social media, in het bijzonder op facebook zijn het gebruik van haarstukken (weave, pruiken, lacefrontals), kunstnagels (gellak, UV-gel en acrylpoeder), permanente make-up (bijvoorbeeld getatoeëerde wenkbrauwen) en body sculpting (het hervormen van het lichaam door middel van moderne apparatuur en technieken) is toegenomen. Uit een interview met de eigenares van Glitter salon in Suriname, mevrouw Haydi Wolff, die minimaal 16 jaar ervaring heeft in de schoonheidsbranche is informatie ingewonnen omtrent de schoonheidsbranche in Suriname. De beroepen die zijn uitgeoefend door haar zijn kapster, manicurist en pedicurist. Mevrouw Wolff is ook bevoegd en bekwaam vanuit het merk StarNails, om manicure cursussen te verzorgen, welke in het verleden reeds hebben plaats gevonden. Enkele bekende instituten die opleidingen en/of cursussen verzorgen zijn Mona Lisa, Citra Ayu, Shine instituut en stichting Pro Uit. De trend en ontwikkeling die de afgelopen 10 jaar door mevrouw Wolff is waargenomen, is de bewustwording welke is ontstaan in de Surinaamse samenleving ten aanzien van lichaamsverzorging. Kenmerkend is dat Surinamers die in de schoonheidsbranche werken openstaan voor verbeteringen en op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in de wereld. De uitdaging die voorhanden ligt is het beter promoten van de schoonheidsbranche en verdere bewustwording creëren onder Surinamers (Wolff, 2019). De bewustwording houdt in dat zowel klanten als schoonheidsspecialisten de balans moeten vinden tussen de commerciële kant van de branche en het belang van de gezondheid. De balans is van belang voor zowel klanten als schoonheidsspecialisten, omdat het besef dient te ontstaan dat er gevolgen zijn verbonden aan afwijkende schoonheidsbehandelingen en/of schoonheidsbehandelingen die op lange termijn de conditie van de natuurlijke handen, lichaam of gezicht kunnen aantasten, indien deze niet op de juiste wijze worden toegepast. Marcus & van Dams (2015) beschrijven de omgevingsfactoren die organisaties en/of bedrijven indirect beïnvloeden. Eén van de factoren zijn de

maatschappelijke factoren waaronder het maatschappelijk verantwoord ondernemen (hierna te noemen MVO). Het doel van MVO is om als bedrijf op bewuste wijze structuur te geven op een maatschappelijk verantwoordelijke manier. Deze beschrijving volgens Marcus & van Dams (2015) kan als onderbouwing beschouwd worden, over hetgeen mevrouw Wolff (2019) bedoeld met de bewustwording. Een voorbeeld voor deze bewustwording kan zijn dat als bedrijf behalve naar de opbrengsten die klanten binnen brengen, ook naar de consequenties van activiteiten voor mens en milieu gekeken wordt. In deze paragraaf is gesproken over de kenmerken die de schoonheidsbranche heeft. In de volgende paragraaf komen de uitdagingen aan de orde.

1.4 Uitdagingen in de schoonheidsbranche

Naast de kenmerken die besproken zijn in de vorige paragraaf, zijn er ook uitdagingen in de schoonheidsbranche. ANBOS (2017, p. 39) vermeldt dat de consument een verwachting heeft dat de schoonheidsspecialist behalve een adviserende en informerende ook een veilige en effectieve behandeling kan aanbieden. Het wordt daarom van belang geacht dat de schoonheidsspecialist beschikt over een vakbekwame opleiding en erkende vakspecialisaties. Studies hebben bewezen dat de vraag naar schoonheidsverzorging nog steeds groeit, maar dat het aantal ondernemers stabiel is (ANBOS, 2017, p. 7). De groei van de schoonheidsbranche kan als uitdaging hebben dat er regulering plaats dient te vinden in de branche omtrent wet- en regelgeving en instituten die controlerend beleid uitvoeren op de ondernemingen in de branche. De regulering dient te zorgen dat de behandelingen op verantwoorde wijze uitgevoerd worden en de specialist over voldoende productkennis beschikt. Het moeten beschikken van productkennis komt erop neer, dat vakbekwame opleidingen en erkende vakspecialisaties van belang zijn. In het kort kunnen de uitdagingen worden samengevat als (ANBOS, 2017):

1. Het deelnemen aan vakbekwame opleidingen en erkende vakspecialisaties;
2. Het voeren van een sterk concurrerend beleid om zo de kosten te minimaliseren, samengaand met een veilige en kwalitatief bedrijf.

Ad 1. Het deelnemen aan vakbekwame opleidingen en erkende vakspecialisaties

De zekerheid die de markt biedt in de toekomst zal schoonheidsspecialisten dwingen te investeren in vakbekwame opleidingen. Gezien het feit dat er volgens het ANBOS nog ruimte bestaat voor groei van ondernemingen binnen de schoonheidsbranche, beschikken toekomstige schoonheidsspecialisten over een uitgebreide keus aan specialisaties binnen het gekozen vak. Een artikel uit ingedemunnik.nl rapporteert de verwachtingen van schoonheidsspecialisten over

hun toekomst. De resultaten van vermeld onderzoek, hebben uitgewezen dat er in de toekomst voor verschillende richtingen gekozen kan worden, zoals het specialiseren in huidadvies, de keuze voor een holistische benadering of styling (de Munnik, 2017). Een mini-opiniepeiling binnen een besloten facebook groep voor schoonheidsspecialisten, heeft uitgewezen dat zeker de helft van de leden plannen hebben om zich in de toekomst verder te specialiseren. Ondernemers die SPA- dienstverlening bieden zoals massage, body scrub, aromatherapie en andere, dienen behalve innoverend en creatief zich ook tijdig bij te scholen omtrent de nieuwste ontwikkelingen binnen dat vakgebied (Marwiyah & Delta, 2018). Bijscholing van schoonheidsspecialisten speelt ook een cruciale rol in deze razend populaire branche. In het interview met mevrouw Wolff gaf zij aan, dat het belang van de gezondheid van klanten ook aandacht verdient. Verder haalde zij aan dat er in het buitenland wet- en regelgeving hieromtrent is ontstaan evenals kwaliteitsstandaarden en richtlijnen ter waarborging van de hygiëne.

Ad 2. Het voeren van een sterk concurrerend beleid om zo de kosten te minimaliseren, samengaand met een veilige en kwalitatief bedrijf.

Om hygiënisch te werk te gaan zijn er in landen als Nederland, Engeland en de VS, kwaliteitsstandaarden die toegepast kunnen worden op de werkvloer. De gevaarlijke producten in de cosmetische sector vereisen van de schoonheidsspecialisten dat deze kennis beschikken omtrent het gebruik, de werking en de gevolgen van de gebruikte producten. De startersgids van het ANBOS beschrijft dat er een geschillencommissie bestaat die bemiddelt tussen consument en schoonheidsspecialist (2017, p. 47). In een artikel van het Toezichtkader van de Rijksoverheid wordt gesproken over de cosmetische sector, die een grote diversiteit heeft aan “plastisch chirurgen, oogartsen, basisartsen tot huidtherapeuten, schoonheidsspecialisten maar ook aan behandelingen” (Rijksoverheid, 2017, p. 5). Er wordt beweerd dat cosmetische behandelingen als doel hebben om het uiterlijk te verfraaien. Het is daarom belangrijk om te voorkomen dat er schade wordt toegerekend aan gebruikers en risico’s die elke ingreep met zich meebrengen te beperken door goede en veilige producten te gebruiken en vakbekwaam te zijn. De sector onderscheidt voor de schoonheidsspecialisten zowel medische als niet medische specialisten. De medische specialisten bieden de sector meerwaarde, omdat deze door hun verdiepte kennis dermatologische kennis, eerder een afwijking kunnen herkennen tijdens een behandeling en eventuele oorzaken afleiden. Door de verdiepte kennis weet de specialist ook te bepalen waar de grens ligt in het behandelen van de aandoening of het verwijzen van de klant naar een arts (Beautyjournaal.nl, 2017).

Over Suriname is er nauwelijks informatie vastgelegd omtrent de schoonheidsbranche. Aan de hand van waarnemingen kan echter geconcludeerd worden dat er onvoldoende erkende en vakbekwame opleidingsinstituten bestaan in Suriname. Er ontbreekt wet- en regelgeving omtrent de schoonheidsbranche in Suriname en instituten die toezicht houden. Vakopleidingen kunnen gevolgd worden bij de instituten Mona Lisa, Shine Institute en stichting Pro Uit. Verder kan kennis opgedaan worden bij schoonheidsspecialisten die door praktijkervaring workshops verzorgen aan publiek. Het particulier beroepsonderwijs op middelbaar niveau, Mona Lisa, verzorgd al 45 jaar door het Ministerie van Onderwijs, Wetenschap en Cultuur erkende vakopleidingen (GFC nieuws, 2019). Deze particuliere onderwijsinstelling werd opgericht door mevrouw O.L. Landvreugd, die haar opleiding tot lerares en instructrice heeft gevolgd in de Verenigde Staten van Noord-Amerika. Stichting Pro-Uit is een academie die gezondheidsverzorgende beroepen verzorgt (BizDirLib.com, 2018). Op social media waaronder facebook, kan informatie ingewonnen worden omtrent vakopleidingen en cursussen die ongeveer 15 jaar verzorgd worden door dit instituut. Het is opmerkelijk dat bij het zoeken naar informatie over de instituten de zoekmachine Google verwijst naar het social media-platform facebook. Dit impliceert dat het platform populair is onder Surinamers. Het enige instituut dat haar eigen website heeft is Citra Ayu.

Er zijn in Suriname ook specialisten en/of schoonheidssalons en –winkels, die kennis overgedragen door middel van het verzorgen van cursussen of workshops tegen betaling. Shine Institute geeft behalve vakopleidingen ook cursussen aan geïnteresseerden. Een ander bekend Instituut is Citra Ayu, welke slechts cursussen verzorgd in deze branche (Citra Ayu, sd). Wat opvallend is, is dat op facebook vaak workshops en cursussen voor kapper, kunstnagels en visagie voorbijkomen. Deze worden verzorgd door schoonheidsspecialisten van schoonheidssalons, die hun kennis wensen te delen met geïnteresseerden uit het publiek. De reden dat de interacties en correspondenties overwegend op facebook plaatsvinden is, komt door het feit dat facebook het meest populaire social media-platform is in Suriname (Dagonline.nl, 2018). Dit social media-platform wordt ook gebruikt door schoonheidsspecialisten om reclame te maken en potentiële klanten te werven. Hoe meer mensen de reclame moeten zien, hoe hoger het tarief dat betaald moet worden voor betreffende reclame. Het accent wordt gelegd op het eindresultaat van de behandeling, terwijl niet uit het oog verloren dient te worden, dat het van belang is dat elke behandeling ook op hygiënische wijze dient plaats te vinden. Dit besef heeft niet alleen erin geresulteerd, dat in de loop der jaren kwaliteitsstandaarden zijn ontwikkeld, maar dat er ook richtlijnen, branchecodes, keurmerken en interne bedrijfsprotocollen zijn ontwikkeld. In

hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op deze kwaliteitsstandaarden en andere die tot stand zijn gekomen, door het kwaliteitsbewuster worden van klanten.

Gelet op het door mij gevoerde onderzoek is er met name gekeken naar kwaliteitsstandaarden ten behoeve van nagelstudio's. Er zijn twee (2) kwaliteitsstandaarden voor nagelstudio's gevonden, namelijk (Habia Standards for Information Solution, 2007; NailXL, 2010-2019):

1. Habia code of practice for nail services;
2. Keurmerk Branche Erkend Opleider Nagelstyling.

In Engeland is de Habia organisatie belast met het in kaart brengen van de schoonheidsbranche, het coördineren en toezichthouden op de diverse entiteiten binnen de branche. Nederland heeft diverse instituten die samenwerken om de schoonheidsbranche verder in kaart te brengen en toezicht te houden. Voor nagelstudio's is "Het Nagelgilde", de branchevereniging voor nagelstylisten. In de inleiding werd reeds aangehaald dat het beroep nagelstyliste een vrij beroep is. Het toepassen van de Habia code of practice for nail services en het keurmerk Branche Erkend Opleider Nagelstyling is daarom niet verplicht.

De Habia code of practice for nail services, is zoals de naam zegt een code die toegepast kan worden door iedereen die nagelbehandelingen uitvoert. Het wordt in Engeland integraal toegepast onder de milieu- en gezondheidsmedewerkers. Deze code of practice moet een minimaal prestatieniveau leveren, die uiteindelijk de gezondheid en veiligheid van klanten handhaaft. Het keurmerk Branche Erkend Opleider Nagelstyling, geeft garantie voor de kwaliteit van de genoten opleiding en het opleidingsinstituut. Dit keurmerk is een fundamentele basis voor de kwaliteit, professionaliteit, handhaving als ook de controle van de aangeboden nagelstyliste opleidingen. In feite wordt door het volgen van een opleiding bij een instituut als NailXL, een bepaald niveau aan kwaliteit overgedragen aan de nagelstylisten. Dit niveau van kwaliteit wordt door de nagelstylisten tijdens hun werk vervolgens toegepast. De volgende paragraaf beschrijft wat het belang is van het implementeren van een kwaliteitsstandaard in een nagelstudio.

1.5 Belang van kwaliteitsstandaard in een nagelstudio

In de loop der jaren zijn er in de media berichten verschenen, waarbij er gevallen zijn gerapporteerd over mistanden in de branche. Zo zijn er incidenten die de media gehaald hebben de aandacht getrokken van de Nederlandse overheid. Dit heeft ertoe geleid dat per 1 januari

2016 cosmetische zorg binnen de reikwijdte van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is gebracht (Rijksoverheid, 2017). Het is een positieve ontwikkeling voor de sector die bijdraagt aan de ordening ervan. De wet- en regelgeving van de schoonheidsbranche is echter nog niet wat het wezen moet. In het bijzonder in Nederland. Diverse organisaties werken eraan om de branche goed in kaart te brengen en zodoende richtlijnen, kwaliteitsstandaarden, wet- en regelgeving te creëren. Met de ontwikkeling en/of uitbreiding van de schoonheidsbranche, gaan er ook minder aangename aspecten gepaard, onder andere bij nagelstudio's. Het plaatsen van acryl nagels en gellak is niet meer weg te denken uit de samenleving voornamelijk onder vrouwen als gekeken wordt naar de ontwikkelingen die allemaal plaatsvinden in die branche. Nagelstylistes dienen zich continu bij te scholen omtrent nieuwste technieken en producten die de markt intreden. Vrouwen kunnen dankzij de nagelindustrie altijd met mooie nagels rondlopen, echter is er een keerzijde verbonden hieraan.

Een artikel uit NYS Department of Health geeft aan dat er ongeveer 100 chemicaliën zitten in nagelproducten en rond 30 chemicaliën of chemische categorieën dagelijks gebruikt worden in nagelstudio's (Blanka-Kumar, 2017). Dit heeft ook consequenties voor betrokkenen van nagelstudio's, omdat deze chemicaliën dagelijks worden geïnhaleerd door nagelstylistes en regelmatig door klanten. Een artikel uit Marlowe geciteerd in (Blanka-Kumar, 2017), geeft aan dat behalve de chemische gifstoffen die zitten in nagelproducten en de gezondheid van zowel nagelstylistes als klanten in gevaar brengt, ook een niet-ventilerende werkplek gevaarlijk kan zijn voor de gezondheid. Sommige chemicaliën die in nagel producten voorkomen worden gerelateerd met specifieke gezondheidsklachten zoals astma en huidaandoeningen. Deze chemicaliën kunnen de gezondheid drastisch aantasten, als blootstelling in hogere mate (dan de norm aangeeft) plaatsvindt (Blanka-Kumar, 2017). De norm dient ervoor te zorgen dat de werkomgeving, ventilatie, professionaliteit van de behandelingen wordt nagestreefd. Het is dus van groot belang om een kwaliteitsstandaard in een nagelstudio toe te passen, indien voornamelijk nagelstylistes het risico op gezondheidsproblemen willen minimaliseren. Natuurlijk lopen klanten ook gezondheidsrisico's op en is het ook in hun belang om een kwaliteitsstandaard toe te passen. Gezien de wet- en regelgeving per land verschilt, kunnen ook de kwaliteitsstandaarden per land verschillen. Uit onderzoek van het Kenya Literature Bureau (hierna te noemen KLB) werd geconcludeerd dat er salons zijn waar de vakbekwaamheid zoek is en de branchecode niet toegepast wordt, omdat volgens de schoonheidsspecialisten die onbekend of onduidelijk is (Dr. Le Blansch & Ir. Heesen, 2016). Dit impliceert dat ook opleiding een cruciale rol speelt als het gaat om hygiëne en kwaliteit. Gezien de continue

ontwikkeling binnen de branche, lijkt het verstandig om ook na genoten opleiding te doen aan bijscholing.

Ook in Suriname zijn er incidenten voorgevallen. Deze incidenten worden niet gerapporteerd bij het Bureau voor Openbare Gezondheidszorg of andere gezondheidszorg instituten, omdat het bij wet niet verplicht wordt om controle uit te voeren en/of het controlebeleid niet actief is. Eigen waarnemingen als nagelstyliste van de schoonheidssalon Glitter, zijn dat vrouwen de nagelstudio bezoeken om uiteenlopende redenen. Voor de een is het een routine en bezoekt de nagelstyliste om de twee weken, de ander bezoekt de nagelstyliste per bijzondere gelegenheid en de overige bezoeken de nagelstyliste voor het camoufleren en/of verstevigen van de natuurlijke nagels met acryl of gel of het verzorgen van de natuurlijke nagels of gewoon om er representatief uit te zien. Het kan voorkomen dat de klant een nagelbijter is en als alternatief daarvoor kunstnagels laat plaatsen of gezonde nagels heeft, maar juist voor een speciale gelegenheid de kunstnagels laat plaatsen. Klanten hebben de keus om onder tal van nagelstudio's te kiezen. Opmerkelijk is dat klanten hun keus voor een bezoek bij een nagelstudio, baseren op het laten uitvoeren van de behandeling door een nagelstyliste met genoeg ervaring in de branche. Opmerkingen van klanten geven aan dat gelet wordt op de representativiteit van de werkplek, de styliste en de werkwijze. Wat klanten van belang achten zijn hygiëne, kwaliteit van de voor- en nabehandeling en hoe er wordt omgegaan met een afwijkende behandeling. Dit argument wordt ook ondersteund door mevrouw Wolff (2019). Het is belangrijk om een kwaliteitsstandaard toe te passen, omdat gezondheid en hygiëne van de mens hoog in het vaandel staat. Klanten willen naar haar mening kwaliteit en hygiëne voor de behandeling.

Kwaliteit en hygiëne spelen een belangrijke rol in de schoonheidsbranche. Het is echter niet zo eenvoudig te voorkomen dat een klant de salon binnen stapt met een schimmel. Volgens mevrouw Wolff (2019) weten klanten vaak niet dat zij een schimmelnagel hebben. Een schimmelnagel wordt ook wel kalknagel genoemd. Ze ontstaan door slecht groeiende nagels, nagels die vaak in contact komen met water en nagels die beschadigd zijn. Schimmelnagels zijn te herkennen aan de kleur wit en/of geel (Huidarts.com, sd). Indien een klant met een schimmel binnen stapt, dient de schoonheidsspecialist te zorgen, dat alle instrumenten, meubilair en de persoonlijke hygiëne op de juiste manier gereinigd worden, zodat de eerstvolgende klant niet besmet raakt met de schimmel en dat het niet blijft hangen in de salon. Een nagelstudio die een kwaliteitsstandaard toepast, dient voor de certificering een externe audit te

laten uitvoeren. Een externe audit houdt in dat een erkende kwaliteitsauditor toetst of het betreffende bedrijf de kwaliteitsstandaard op correcte wijze toepast.

Er is voor het door mij gevoerde onderzoek gekozen voor de toepassing en werking van de Habia code of practice for nail services. Deze code of practice is uitgebreid en beschrijft alle aspecten van het beroep nagelstyliste die van belang zijn voor het handhaven van een gezonde en veilige behandeling. De aspecten waarnaar er gerefereerd wordt zijn de regels waaraan nagelstylisten zich moeten houden, de werkplek en verdere educatie, met als centraal punt de klant. In hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op deze kwaliteitsstandaard.

2. Kwaliteitsstandaarden en de kostprijzen voor een nagelstudio

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de ontwikkeling van kwaliteitsstandaarden in het algemeen, de instanties, die belast zijn met het toezicht op naleving van de standaarden in en het in kaart brengen van de branche en bekende kwaliteitsstandaarden die toegepast worden in bedrijven. Vervolgens wordt ingegaan op de soorten kosten en kostprijs-methoden. Tot slot wordt een relatie gelegd tussen het toepassen van een kwaliteitsstandaard en de kostprijs.

2.2 Bekende kwaliteitsstandaarden

Het is van belang te weten dat elke kwaliteitsstandaard binnen elk land tot stand komt door wet- en regelgeving die van toepassing is op producten en diensten binnen het betreffend land of provincie. Deze wet- en regelgeving dwingt bedrijven om te letten op de kwaliteit die ze produceren en/of leveren. Er zijn in Nederland toezichthoudende instanties die specifieke eisen stellen aan de bedrijven. In Engeland wordt de wet- en regelgeving die van toepassing is op de schoonheidsbranche, streng gecontroleerd vanuit de overheid door middel van toezichthoudende instanties. Het implementeren van een kwaliteitsstandaard kan voor een bedrijf betekenen dat de mentaliteit van de werknemers, in zijn totaliteit moet zijn afgestemd op het leveren van kwaliteit. De leiding van een bedrijf dient daarom consistent bezig te zijn met de kwaliteit (Doelahasori, 2017). Er worden audits uitgevoerd, om te controleren of het bedrijf de kwaliteitsstandaarden op juiste wijze toepast en/of het bedrijf voldoet aan kwaliteitsbeheersing. “Een audit is een examen waarbij gekeken wordt of de organisatie voldoet aan de eisen die de ISO-normen stellen” (Marcus & van Dam, Een praktijkgerichte benadering van Organisatie en Management, 2015, p. 414). ISO is afgekort van International Organisation for Standardization en moet fungeren als internationale norm voor kwaliteit. Binnen de wet- en regelgeving, de kwaliteitsstandaarden en de internationale norm, staat de klant centraal.

Kwaliteitsstandaarden beschrijft goede zorg vanuit het perspectief van de cliënt. Er zijn voor vrijwel elke sector kwaliteitsstandaarden ontwikkeld. Zo zijn kwaliteitsstandaarden ontwikkeld voor onder andere (Agriholland BV, 2018; Advies- en expertgroep kwaliteitsstandaarden, 2017; Federatie Medisch Specialisten, sd; Ernst & Young Accountants LLP, 2017, p. 107):

1. De voedingssector- Voor wat betreft de voedselveiligheid is de Hazard Analysis Critical Control Points (hierna te noemen HACCP) van toepassing Deze kwaliteitsstandaard heeft niet alleen betrekking op de horecasector, ook de distributeurs van de horecasector, de agrarische sector en alles dat bijdraagt aan het voedselketen;
2. De zorgsector- Voor zorgverleners en -gebruikers zijn er ook kwaliteitsstandaarden ontwikkeld die moeten zorgen voor het optimaliseren van de zorg. Door de jaren heen zijn er ook standaarden ontwikkeld voor de schoonheidsbranche. Er zijn gedragscodes ontwikkeld voor professionals werkzaam in de schoonheidsbranche door de Habia organisatie;
3. De medische sector- De medische instituten hebben een aantal richtlijnen voor medische behandelingen die van belang zijn voor zowel patiënten als zorgverleners. Deze richtlijnen zijn te achterhalen in de richtlijndatabase, welke eigendom zijn van de Federatie voor Medisch Specialististen;
4. De financiële verslaglegging- De International Financial Reporting Standards (hierna te noemen IFRS) hebben betrekking op de externe verslaggeving van een bedrijf. “De bedoeling van IFRS is dat deze uiteindelijk zal uitgroeien tot een mondiale standaard voor de externe financiële verslaggeving”.

Onderhavig onderzoek is uitgevoerd in de zorgsector. Derhalve zijn de overig genoemde sectoren buiten beschouwing gelaten. De Habia code of practice wordt in een aantal landen toegepast meer in het bijzonder in Engeland (Habia Standards for Information Solution, 2007). Deze organisatie verricht regelmatig onderzoeken binnen de verschillende branches en past waar nodig de kwaliteitsstandaarden aan. In Nederland [heeft] “een aantal branches [...] een keurmerk en gebruikt branchecodes” (Mosies, 2007, p. 73). Afhankelijk van de specialisatie die binnen de schoonheidsbranche wordt uitgeoefend, bijvoorbeeld het ontharen van het lichaam, het plaatsen van permanente make up, manicure, pedicure, worden er keurmerken of branchecodes opgesteld. Een bedrijf heeft ook toestemming om zelf voorschriften te ontwikkelen. Deze voorschriften kunnen onder de noemer interne bedrijfsprotocollen vallen. “Enkele codes, richtlijnen en voorschriften die gelden in Nederland zijn de richtsnoer ontharingstechnieken, code van de schoonheidsspecialist, richtsnoer acne, hygiënerichtlijn voor permanente make up, interne bedrijfsprotocollen” (Dr. Le Blansch & Ir. Heesen, 2016, p.

23). In hoofdstuk 1 is reeds aangehaald dat er voor onderhavig onderzoek de Habia kwaliteitsstandaard voor nagelstudio's, beter bekend als de Habia, code of practice for nail services in beschouwing genomen. Derhalve is in het navolgende ingegaan op deze code.

De Habia, code of practice for nail services, is een kwaliteitsstandaard dat behalve in Engeland ook in landen als de Verenigde Staten, Italië, Japan, Malta en Spanje toegepast wordt. In dit onderzoek wordt de kwaliteitsstandaard toegepast in een nagelstudio, waarvan de eigenaar tevens de nagelstyliste is. Deze kwaliteitsstandaard bestaat uit gezondheids- en veiligheidsnormen in nagelstudio's, in samenwerking met nagelstylisten, veiligheidsadviseurs en overige representatieve uit de nagelindustrie. De kwaliteitsstandaard is onderschreven door organisaties als Calgel, EZFlow nail system, O.P.I. en Creative nail design. Deze organisaties tevens merken verkopen nagelproducten en apparatuur met bijbehorende training en/of workshop omtrent het gebruik en/of onderhoud van de producten en de apparatuur.

De standaard bestaat uit elf (11) hoofdstukken namelijk (Habia Standards for Information Solution, 2007):

1. Klantadviesennazorg;
2. Kledingvoorschrift;
3. Infectiebeheersing en hygiëne;
4. Elektrischenagelvijlen;
5. Operationele procedures;
6. Ventilatie;
7. Salon veiligheid;
8. Verzekering;
9. Training;
10. Opleiding;
11. Training, Educatie, Continue Professionele Ontwikkeling en Kwalificaties.

Tot slot worden er procedures aangekaart met betrekking tot mobiele nagelstylisten. De regels van de Habia kwaliteitsstandaard zijn niet verplicht voor de nagelindustrie. De organisatie van Habia voert ook geen audits uit voor bedrijven die de Habia kwaliteitsstandaard implementeren. De norm kan bestudeerd worden, door stapvoets na te gaan of het bedrijf voldoet aan de regels, indien nodig bijscholing gewenst is, vervolgens besluiten inzake de toepassing ervan gewenst dan wel mogelijk is (Habia Standards for Information Solution, 2007).

De Habia, code of practice for nail services, kan behalve voor nagelstylisten die werkzaam zijn in een nagelstudio, ook voor mobiele nagelstylisten van toepassing zijn. Er wordt in de diverse hoofdstukken beschreven dat de nagelstylist een comfortabele werkhouding moet hebben, professionele apparatuur gebruikt dient te worden en voor de ventilatie kunnen er grond- en hulpstoffen gebruikt worden die het vrijlaten van chemicaliën verminderen. De gemeenschap in Suriname is klein en dit heeft als gevolg dat er weinig groothandels en/of winkels zijn die professionele apparatuur, grond- en hulpstoffen en inventaris aan de man brengen. Uit eigen waarnemingen bij ervaren nagelstylisten is geconstateerd dat het merk EZ Flow voorheen, lokaal wel ter beschikking was. Dit merk wordt echter niet meer geïmporteerd, vanwege een te hoge kostprijs en is daardoor niet meer lokaal verkrijgbaar. Ondanks de markt klein is, is er een grote afzet van Chinese producten te verkrijgen, die vaak stukken goedkoper zijn dan het individueel importeren van een professioneel merk. Deze producten zijn te koop in goed gesorteerde Chinese supermarkten en/of – klerenwinkels. Het is mogelijk om producten en/of apparatuur gedeeltelijk af te nemen van zowel lokale als internationale leveranciers. Het afnemen bij lokale leveranciers, geschiedt dan op eigen initiatief en risico. In de volgende paragraaf wordt in gegaan op de kostprijsmethoden en varianten van de kostprijs.

2.3 Kostprijzen

Elk bedrijf maakt kosten. Met het oog op winstmaximalisatie bestaat het streven de kosten zo laag mogelijk te houden. Het is daarom belangrijk om een kostprijs vast te stellen voor het product en/of dienst dat verkocht wordt. De functie van de kostprijs is dat het als basis dient voor het vaststellen van de verkoopprijs. De verkoopprijs dient vastgesteld te worden door middel van een kostprijs en een toeslag daarop (ook wel costplus-pricing genoemd). Koetzier stelt vast, dat het ideaal is om costplus-pricing toe te passen op de integrale kostprijs. Er dient rekening gehouden te worden dat deze ideale situatie van de verkoopprijs gebaseerd is op een afzet, die gelijk is aan de normale bezetting. In dit geval is de normale bezetting de gemiddelde bedrijfsdrukke op lange termijn (Koetzier, Management accounting: berekenen, beheren, beslissen, 2017).

De kosten die een bedrijf maakt om tot een kostprijs te komen, kunnen onderverdeeld worden in (Koetzier, Management accounting berekenen, beheren, beslissen, 2017):

1. Directe kosten;
2. Indirecte kosten.

Deze splitsing kan slechts gemaakt worden, in bedrijven waar er meer dan een soort product of dienst wordt geproduceerd en/of geleverd, waardoor het bepalen van de kostprijs minder makkelijk wordt.

Ad 1. Directe kosten

“Directe kosten zijn kosten waarvan duidelijk is ten behoeve van welke eenheid output ze zijn gemaakt” (Koetzier, Management accounting: berekenen, beheren, beslissen, 2017, p. 47). Dit komt in de huidige economie, slechts voor als er sprake is van homogene massaproductie.

Ad 2. Indirecte kosten

De indirecte kosten komen voor bij ondernemingen en/of bedrijven met stukproductie of massaproductie die verschillende soorten producten produceren. Kosten die niet direct toe te rekenen zijn aan een kostendrager, worden indirecte- of overhead kosten genoemd. Het toerekenen van indirecte kosten aan kostendragers, kan door middel van (Koetzier, Management accounting: berekenen, beheren, beslissen, 2017; Drury, 2003):

- a. Eenvoudige kostprijsberekenningsmethoden;
- b. Complexe kostprijsberekenningsmethoden.

Ad a. Eenvoudige kostprijsberekenningsmethoden

De eenvoudige kostprijsberekenningsmethoden kunnen onderverdeeld worden in de differentiële kostprijs, ook wel direct costing genoemd en komt tot stand wanneer er extra kosten worden gemaakt als gevolg van incidentele orders. Volgens Koetzier bestaat de differentiële kostprijs alleen uit variabele kosten. De standaard kostprijs, ook wel standard costing genoemd. Bij een standaardkostensysteem wordt in de bedrijfsadministratie de standaardkosten bijgehouden en wordt de kostprijs van de werkelijke output berekend aan de hand van de standaardkosten. “De werkelijke kosten worden wel geregistreerd, maar niet op het afzonderlijk productieniveau. Aan het einde van de verslagperiode wordt een aanpassing gedaan door het verschil tussen de standaardkosten en de werkelijke kosten van de werkelijke output als periodekosten vast te leggen” (Drury, 2003, p. 106) en de integrale kostprijs ook wel absorption costing genoemd. “De integrale kostprijs omvat alle kosten die gemaakt worden ten behoeve van een product en bestaat uit zowel de variabele als de constante kosten” (Koetzier, Management accounting: berekenen, beheren, beslissen, 2017, p. 87).

Ad b. Complexe kostprijsberekenningsmethoden

Deze zijn de enkelvoudige opslagmethode, de meervoudige opslagmethode, de kostenplaatsenmethode en de activity based costing. De enkelvoudige opslagmethode wordt gehanteerd bij een productie van 2 soorten en worden de kosten gesplitst in directe- en indirecte kosten. Bij de meervoudige opslagmethode gaat het om een productie van drie (3) of meer soorten en dient er een relatie gelegd te worden tussen groepen directe- en indirecte kosten. De kostenplaatsenmethode en de activity based costing vragen een gedetailleerd onderzoek omtrent de bedrijfsactiviteiten en kosten (Koetzier, Management accounting: berekenen, beheren, beslissen, 2017). Afhankelijk van de bedrijfsgrootte en de productieomvang, wordt het ingewikkelder om de indirecte kosten zo nauwkeurig mogelijk toe te rekenen aan kostendragers die deze kosten veroorzaken. Deze bedrijven kunnen afhankelijk van de te nemen beslissing, gebruik maken van de complexe kostprijsberekenningsmethoden. Voor dit onderzoek zijn deze kostprijsberekenningsmethoden verder niet relevant. Gezien het onderzoeksobject, is gekozen voor de integrale kostprijsmethode. De integrale kostprijs bevat zoals eerder aangegeven, behalve de variabele- ook constante kosten. De constante kosten zijn van belang, omdat “via het product er opbrengsten binnen komen die de kosten dekken” (Drury, 2003, p. 202) en (Hiltermann, 2017).

De berekening van de integrale kostprijs luidt:

$$\text{INTEGRALE KOSTPRIJS} = \frac{C}{N} + \frac{V}{W}$$

C= de totale constante kosten per periode

N= de normale capaciteit per dezelfde periode

V= de totale variabele kosten per periode

W= de verwachte capaciteit per dezelfde periode

De integrale kostprijs is een eenvoudige methode, wat betekent dat voor een nagelstudio met één werknemer het een ideale methode is om toe te passen, omdat het toegepast kan worden in bedrijven die de kosten kunnen dekken met de verkoopopbrengsten. Het nadeel is, wanneer de afzet gestagneerd wordt, kan het resultaat kunstmatig op peil worden gehouden.

Variabele kosten zijn kosten die toe- of afnemen aan de hand van de bedrijfsdrukke, en constante kosten die blijven constant en variëren niet met de bedrijfsdrukke. In de industrie worden grondstofkosten gerekend als variabele kosten en in de dienstverlening zijn de meeste kosten constant (Koetzier, Management accounting: berekenen, beheren, beslissen, 2017).

Drury geeft aan dat constante kosten belangrijk zijn, doordat door middel van de productie er opbrengsten binnen komen. Volgens Koetzier (2017) zijn bij een integrale kostprijs alle kosten product costs. Product costs zijn kosten die toegerekend worden aan het product. Een nagelstudio kan naar mijn opinie gecategoriseerd worden als een dienstverlenend bedrijf, die doet aan stukproductie. In de volgende paragraaf wordt er een theoretische onderbouwing gegeven omtrent het verband tussen een kwaliteitsstandaard en de kostprijs en het belang van kwaliteitsbeheersing. Tot slot worden de kosten genoemd die deel uit maken van de bedrijfsactiviteiten in een nagelstudio

2.4 De relatie tussen een kwaliteitsstandaard en een kostprijs

Het toepassen van een kwaliteitsstandaard binnen de bedrijfsvoering van een bedrijf, heeft consequenties. Ernst & Young (1995, p. 21) beschrijft dat “er [...] een sterke correlatie [is] tussen kwaliteit en winstgevendheid” en dat “kwaliteit [...] grote invloed [heeft] op de elementen van opbrengsten en kosten van de winstberekening”. Een kwaliteitsstandaard maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van een bedrijf, dat als doel heeft kwaliteit te leveren. Bedrijven streven naar maximale winst en om dit te realiseren, dient het bedrijf ook te streven naar het minimaliseren van de kosten. Het maken van kosten resulteert vervolgens in een passende kostprijsberekening. Door deze benadering wordt naar mijn inziens de relatie gelegd tussen een kwaliteitsstandaard en een kostprijs.

Het implementeren van een kwaliteitsstandaard in een bedrijf, heeft consequenties op de kosten van het betreffende bedrijf. Bij het nemen van de beslissing om een kwaliteitsstandaard toe te passen in een bedrijf, moet rekening gehouden worden met daaropvolgend, het beheersen van de kwaliteit. In Marcus & van Dam (2015, p. 412) worden “vier belangrijke redenen voor kwaliteitsbeheersing opgenoemd namelijk:

1. Toenemende concurrentie (het succes van een bedrijf wordt voor overgroot deel verklaard door een goede prijs en kwaliteitsverhouding van de producten);
2. Doordat de afnemer [...] steeds kwaliteitsbewuster [wordt] (door de globalisatie raken afnemers steeds beter geïnformeerd en eisen als gevolg daarvan kwaliteit op);
3. De omvang van kwaliteitskosten (‘de kwaliteitskosten maken een belangrijk deel uit van de kostprijs’) en;
4. De verandering in wetgeving” (de aansprakelijkheidsrisico’s van afwijkende producten worden door de steeds aangepast wet- en regelgeving afgewenteld op de ondernemers).

Ad 1. Toenemende concurrentie (het succes van een bedrijf wordt voor overgroot deel verklaard door een goede prijs en kwaliteitsverhouding van de producten)

De kwaliteitsstandaard Habia dwingt nagelstylisten om zich continu bij te scholen, omtrent de nieuwste technieken en producten op de markt. De nagelstylisten kunnen zo inspelen op de toenemende concurrentie binnen de branche. Echter betekent dit dat er geïnvesteerd dient te worden in het vakbekwaam en professioneel zijn van de nagelstylisten (Habia Standards for Information Solution, 2007, p. 18). Aan de hand van de eerste reden van kwaliteitsbeheersing wordt geïmpliceerd dat als de kwaliteit van de producten afgestemd is op de prijs, dat het bedrijf succes zal boeken.

Ad 2. Doordat de afnemer [...] steeds kwaliteitsbewuster [wordt] (door de globalisatie raken afnemers steeds beter geïnformeerd en eisen als gevolg daarvan kwaliteit op)

De tweede reden voor kwaliteitsbeheersing is het feit dat afnemers steeds kwaliteitsbewuster worden. De investering in vakbekwaamheid en professionaliteit zijn eveneens waar te nemen door afnemers die steeds kwaliteitsbewuster worden.

Ad 3. De omvang van kwaliteitskosten ('de kwaliteitskosten maken een belangrijk deel uit van de kostprijs')

Kwaliteitsstandaarden kunnen leiden tot stijging van de kostprijs. De jaarlijkse externe audit valt onder "de kosten voor preventie van fouten" (Marcus & van Dam, Een praktijkgerichte benadering van Organisatie en Management, 2015, p. 412). De Habia code of practice for nail services beschrijft hygiëne- en veiligheidsrichtlijnen voor nagelstylisten, zoals het uitsluitend gebruiken van wegwerp materiaal bij het verrichten van behandelingen, waaronder mondkappen, handschoenen, nieuwe vijlen en tissue. Het reinigen van het lichaam met antibacteriële zeep en/of het ontsmetten van gebruikte instrumenten na elke behandeling en het dragen van schone kleding elke dag. Er dient daaropvolgend een certificering van het bedrijf plaats te vinden. De leiding van de nagelstudio dient de kosten van de externe audit, die jaarlijks moet plaats vinden ook mee te nemen in de kostprijsberekening.

Het begrip kosten wordt meerdere malen aangehaald en gedefinieerd als "de geldwaarde van de productiemiddelen die worden opgeofferd om eindproducten op de verkoopmarkt te kunnen aanbieden" (Fuchs & van Vlimmeren, 2014, p. 18). Enkele voorbeelden van productiemiddelen zijn grondstoffen, arbeid en machines. Het moeten afsluiten van een WA-verzekering volgens de kwaliteitsstandaard Habia, kan als kost worden gecategoriseerd. Het dient ter dekking van het productiemiddel arbeid bij het ontstaan van afwijkende productie. Het regelmatig laten

nakijken van de apparatuur zoals de UV-lamp en de elektrische nagelvijl zijn kosten die meegenomen dienen te worden in de kostprijs.

Ad 4. De verandering in wetgeving” (de aansprakelijkheidsrisico’s van afwijkende producten worden door de steeds aangepast wet- en regelgeving afgewenteld op de ondernemers)

De tweede alinea van deze paragraaf beschrijft vier (4) redenen voor het beheersen van kwaliteit. “De investering in kwaliteitsstandaarden stopt niet na afronding en publicatie van de kwaliteitsstandaard, maar gaat voort in de verspreiding, implementatie, monitoring van het gebruik, evaluatie en het actueel houden van de kwaliteitsstandaard” (Advies- en Expertgroep Kwaliteitsstandaarden (AQUA), 2014). De vierde reden, namelijk verandering in de wetgeving uit Marcus & van Dam (2015) ondersteund het bovenstaande argument van Advies- en Expertgroep Kwaliteitsstandaarden (AQUA), 2014). Bedrijven die overgaan tot certificering van eenkwaliteitssysteem worden door steeds veranderde wetgeving gedwongen om zich te laten toetsen door middel van externe audits. Dit resulteert in jaarlijks terugkerende kosten als gevolg van de implementatie van de kwaliteitsstandaard.

Het implementeren van een kwaliteitsstandaard, in geval van dit onderzoek de Habia code of practice for nail services, leidt aan de hand van de richtlijnen tot het maken van kosten, welke op hun beurt effect hebben op de kostprijs. Aan de hand van handelingen en/of procedures die reeds plaats vinden in een nagelstudio en de daaropvolgende bestudeerde richtlijnen van de kwaliteitsstandaard, kan gesignaleerd worden of er al gedeeltelijk kosten gemaakt worden die de richtlijnen voorschrijven en/of die nog plaats moeten vinden. Indien de richtlijnen geheel en voor het eerst toegepast worden in de nagelstudio, kan het effect op de kostprijs groter zijn, dan wanneer er zonder implementatie van de richtlijnen al een gedeeltelijke toepassing al dan niet bewust plaatsvindt. In het volgende hoofdstuk wordt de case voorgelegd met betrekking tot de Habia code of practice for nail services en het effect op de kostprijs in een nagelstudio.

3. De kostprijscalculatie van een nagelstudio

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de kostprijsvarianten aangegeven die behoren bij een nagelstudio. Er zijn met betrekking tot de kostprijzen exercities uitgevoerd. De kostprijsberekening voor implementatie van de norm is geschied op basis verkregen informatie van salon-eigenaren, terwijl de kostprijs na implementatie gemaakt is op basis van opgevraagde en verkregen offertes en ook informatie van genoemde ondernemers. Er is een integrale kostprijs berekend.

3.2 De huidige kostprijs van een nagelstudio

Het tot stand komen van de huidige kostprijzen is geschied op basis van gemiddelde en geschatte uitgaven in een bepaalde periode. In het algemeen en uit ervaring worden belangrijke kosten als benzine- en telefoonkosten onbewust buiten beschouwing gelaten in het kostenplaatje. De opbouw van de huidige kostprijs in een nagelstudio is gebaseerd op waargenomen prijzen en bestaat uit (eigen waarneming):

1. Huurkosten, deze kosten zijn inclusief de nutsvoorzieningen;
2. Kosten voor grond- en hulpstoffen, de kosten worden gemaakt door van lokale leveranciers af te nemen;
3. Kosten voor verbruiksmateriaal, ook deze kosten worden van lokale leveranciers afgenomen.

In tabel 1 is een overzicht gegeven van de gemiddelde geschatte kosten per maand voor grond- en hulpstoffen en verbruiksmateriaal zoals handschoenen, en neusmaskers van lokale leveranciers die ter beschikking zijn voor nagelstylisten in Suriname.

Tabel 1: Gemiddelde kosten nagelstudio

Soorten kosten	Per maand (in srd)	Per jaar (in srd)
Huurkosten	1.000	12.000
Grond- en hulpstofkosten	400	4.800
Verbruiksmateriaalkosten	200	2.400
Totaal	1.600	19.200

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

De gemiddelde kosten in bovenstaande tabel zijn gebaseerd op een normale bezetting van 768 nagelsetjes per jaar exclusief zon- en feestdagen. Per dag worden er in Glitter salon vier (4) nagelsetjes geproduceerd en de werkweek in de salon telt vier (4) dagen. Op basis van de geschatte gemiddelde kosten per maand is afgeleid hoeveel deze per jaar bedragen.

De huidige kostprijs per nagelsetje luidt: $\frac{\text{srd } 19.200}{768} = \text{srd } 25$

3.3 De kostprijs van een nagelstudio met een kwaliteitsstandaard

Voor een nagelstudio zijn de kosten gecategoriseerd aan de hand van waargenomen prijzen van lokale leveranciers en middels aangevraagde offertes bij internationale leveranciers via een importeur. Tabel 2 is een weergave van de nodige apparatuur voor de productie en te leveren diensten. De bedragen van de apparatuur van internationale leveranciers zijn gehaald uit de opgevraagde offerte (zie bijlage 2).

Tabel 2: Primaire apparatuur nagelstudio

Lokale leveranciers	Aanschafwaarde in srd	Internationale leveranciers	Aanschafwaarde in srd (koers 7,86)
Tafellamp	140	4 in 1 machine (lamp, elektrische vijl, UV/led lamp & stofzuiger)	1.147,48
Electrische vijl	300		
UV/LED lamp	735		
Totaal	1.175		1.147,48

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

Voor wat betreft de apparatuur kan bij lokale leveranciers deze slechts afzonderlijk ingekocht worden. Bij de internationale leveranciers bestaat de mogelijkheid om een apparaat aan te schaffen die alle componenten beschikt voor het uitvoeren van de behandelingen. Echter moet aangemerkt worden dat alle aangeschafte apparatuur ongeacht lokaal of internationaal een levensduur hebben van vijf (5) jaar (zie bijlage 1) met een restwaarde van nul (0).

Op de reeds aangeschafte apparatuur dienen de afschrijvingskosten en onderhoudskosten berekend te worden. Deze kosten worden respectievelijk in tabel 3 en 4 weergegeven.

Tabel 3: Afschrijvingskosten apparatuur

Omschrijving	Lokaal ingekocht (in srd)	Internationaal ingekocht (in srd)
Tafellamp	140:5= 28	4 in 1 machine (lamp, elektrische vijl, UV/led-lamp & stofzuiger) 1.147,48:5= 229,50
Electrische vijl	300:5= 60	
UV/LED lamp	735:5= 147	
Totaal per jaar	235	229,50

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

Gezien de levensduur van alle apparatuur vijf (5) jaar is, kan zowel van de lokale- als de internationale leveranciers een lineaire afschrijving bepaald worden.

Tabel 4 weergeeft de kosten voor onderhoud van de apparatuur per onderhoudsbeurt en totaal per jaar.

Tabel 4: Onderhoudskosten apparatuur

Soort apparaat	Per stuk/per keer (in srd)	Per jaar (in srd)
Tafellamp	lamp á35	210
Electrische vijl	Om de 6 maanden á150	300
UV/LED lamp	Om de 6 maanden á150	300
Totaal		810

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

Aan de hand van de normale bezetting en de capaciteit van de lamp is het aantal keer dat de lamp verwisseld dient te worden geschat op zes (6) keer per jaar. De elektrische vijl en UV en/of ledlamp gaan elk twee (2) keer per jaar voor onderhoud naar de elektricien. Voor wat betreft de apparatuur, indien aangeschaft bij de internationale leverancier, zijn de onderhoudskosten srd 300.

Tabel 5 geeft de kosten weer van lokale leveranciers voor de aanschaf van salon meubilair en de afschrijvingskosten. Volgens de richtlijnen van de Habia code of practice for nail services dient de werknemer die vooral consequent en lange uren maakt, gebruik te maken van goed en comfortabel meubilair om skelet- en spieraandoeningen te voorkomen.

Tabel 5: Aanschafwaarde en afschrijvingskosten meubilair

Soort meubilair	Aanschafwaarde (in srd)	Afschrijvingskosten per jaar (in srd)
Werktafel	4.000	$4.000:7=571$
Werkstoel	645	$645:7=92$
Bezoekersstoel	250	$250:7=36$
Totaal	4.895	699

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

Het is voordeligst en minder intensief, om salon meubilair af te nemen bij lokale leveranciers, omdat meubilair middels zeevracht wordt vervoerd en er hieraan andere procedures zijn gekoppeld. De levensduur voor salon meubilair is zeven (7) jaar met een restwaarde van nul (0).

In tabel 6 worden de kosten voor huur, benzine van en naar het werk en telefoonkosten weergegeven die in acht worden genomen bij een nagelstudio die een kwaliteitsstandaard toepast.

Tabel 6: Kosten voor huur, benzine en communicatie

Soort kosten	Per maand (in srd)	Per jaar (in srd)
Huurkosten	1.000	12.000
Brandstofkosten	500	6.000
Telefoonkosten	250	3.000
Totale kosten		21.000

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

Aan de hand van de maandelijkse kosten zijn de jaarlijkse kosten berekend. De jaarlijkse kosten bedragen srd 21.000

De informatie in tabel 8 betreft de kosten van grond- en hulpstoffen bij zowel lokale (in de tabel links) als internationale leveranciers (in de tabel rechts).

Tabel 8: Grond- en hulpstoffen van lokale- en internationale leveranciers

Omschrijving	Lokale leveranciers		Internationale leveranciers	
	Hoeveelheid	Prijs per stuk (in srd)	Hoeveelheid	Prijs per stuk (in srd)
Vloeistof	946 ml	550	472 ml	589,50
Poeder	113 gr	150	452 gr	188,64
Sjablonen	500 stuks	60	*Niet van toepassing	
Nageltips	500 stuks	85	500 stuks	86,38
Aceton	1 gallon	135	*Niet van toepassing	
Nagelvijs	50 stuks	300	10 stuks	78,52
Nagellijm	Per stuk	10	Per 10 stuks van 3 gr	28,69
UV gel	14 gr	25	56 gr	89,96
Gelprimer	15 ml	55	*niet van toepassing	
Gellak basecoat	15 ml	85	Base- en topcoat 10 ml	54,40
Gellak colorcoat	15 ml	85	11 stuks a 15ml	180,70
Topcoat	15 ml	55		
Totaal		1.595		1.297,33

Bron: eigen onderzoek

Legenda: ml = milliliter
gr = gram

Toelichting

* Het is voordeliger om de grond- en hulpstoffen af te nemen van lokale leveranciers. Eigen import van de grond- en hulpstoffen kost meer moeite en tijd dan het raadplegen van een importeur.

In de 2^e en 3^e kolom van de tabel staan de hoeveelheden en prijzen vermeld van lokale leveranciers en in de 4^e en 5^e kolom staan de hoeveelheden en prijzen vermeld van de internationale leveranciers. Deze prijzen en hoeveelheden zijn per kwartaal. Voor verdere informatie omtrent de offerte voor internationale leveranciers zie bijlage 2.

In tabel 9 wordt per grond- en hulpstof de variabele kosten per zogeheten nagelsetje uitgerekend.

Tabel 9: De kosten van grond- en hulpstoffen per behandeling van zowel lokale als internationale leveranciers

Soort product	Per behandeling (in srd) Lokale leveranciers	Per behandeling (in srd) Internationale leveranciers
Vloeistof	2,33	5
Poeder	5,31	1,67
Sjablonen	0,12	0,12
Nageltips	1,70	0,17
Aceton	1,43	1,43
Nagelvijs	6	7,85
Nagellijm	0,31	0,09
UV gel	0,89	0,80
Gelprimer	3,67	
Gellak basecoat	5,67	1,83
Gellakcolorcoat	5,67	1,10
Topcoat	3,67	1,83
Totaal	36,77	21,89

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

Indien er voor de nagelbehandeling sjablonen gebruikt worden voor twee (2) tot vier (4) vingers in plaats van alle tien (10) vingers, dan zijn de kosten per sjabloon $\text{srd}60: 500 \text{ stuks} = \text{srd}0,12$.

Er dient voor elke behandeling, gebruik gemaakt te worden van wegwerpmateriaal. Tabel 10 weergeeft de kosten per nagelsetje.

Tabel 10: Verbruiksmateriaal van lokale- en internationale leveranciers

Omschrijving	Lokale leveranciers		Internationale leveranciers	
	Kosten per hoeveelheid	Prijs per stuk (in srd)	Kosten per hoeveelheid	Prijs per stuk (in srd)
Mondkappen	Per pak 10 stuks srd7.50	0,75	Per doos 60 stuks srd47.08	0,78
Latex handschoenen	Per doos 100 stuks srd95	0,95	Per doos 100 stuks srd 66.73	0,67
Keukenpapier	Per rol a srd10	0,40	*Niet van toepassing	0,40
Alcohol	473 mlsrd15	0,03	*Niet van toepassing	0,03
Totaal in srd		2,13		1,88

Bron: eigen onderzoek

Legenda: ml = milliliter

Toelichting

Na vijf en twintig (25) behandelingen dient er een nieuwe rol keukenpapier aangeschaft te worden. Voor elke behandeling wordt er één (1) ml aan alcohol gebruikt voor het reinigen en/of desinfecteren. De normale bezetting of de gemiddelde bedrijfsdrukke is 768 nagelsetjes per jaar en is gelijk aan de afzet.

In de offerte die reeds aangevraagd is via Kirpalani Express (zie bijlage 2) is voor het gemak van deze case de usd-koers gehanteerd van srd 7,86. Tabel 11 is een weergave van de kosten voor het aangaan van een aansprakelijkheidsverzekering voor een nagelstudio met één werknemer.

Tabel 11: W.A. Verzekering nagelstudio

Aansprakelijkheidsverzekering	jaarlijkse premie (in usd)	Jaarlijkse premie in srd (koers srd 7,86)
Self Reliance	545	4.283,70

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

Voor het afsluiten van de aansprakelijkheidsverzekering (zie bijlage 3) is ervan uit gegaan dat de nagelstudio een dekking heeft van usd 10.000. Dit bedrag wordt maximaal uitgekeerd aan claims die als gevolg van gezondheidsproblemen, welke een direct gevolg zijn van het werk of de behandeling, aan de werknemers en/of klanten.

In Tabel 12 worden de kosten voor de jaarlijkse audit weergegeven. De nagelstudio dient jaarlijks een audit uit te laten voeren door een externe auditor. Deze kosten dienen ook meegenomen te worden in de kostprijs, omdat zij gerekend kunnen worden tot kosten voor preventie van fouten.

Tabel 12: Certificering

Externe audit	Gemiddelde jaarlijkse kosten (in euro)	Jaarlijkse kosten in srd (koers srd 8,60)
Externe auditor	500	4,300

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

De initiële kosten bedragen euro 500. Echter bij het regelmatig plaats vinden van de audit zal de nagelstudio de kwaliteitsstandaard beheersen en kunnen genoemde kosten dalen tot euro 200 per jaar.

In tabel 13 zijn de totale constante kosten weergegeven en gecategoriseerd in lokale dan wel internationale kosten.

Tabel 13: De totale constante kosten

Kostensoort	Lokale leveranciers (in srd)	Internationale leveranciers (in srd)
Administratiekosten internationale leveranciers		842,47
Vrachtkosten		1.322,52
Afschrijvingskosten apparatuur	235,00	229,50
Onderhoudskosten apparatuur	810,00	510,00
Afschrijvingskosten meubilair	699,00	699,00
Kosten van huur, benzine en telefoon	21.000,00	21.000
Verzekering	4.283,70	4.283,70
Externe audit	4.300,00	4.300,00
Totaal	31.327,70	33.187,19

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

De constante kosten in kolom 2 zijn per lokale leveranciers, exclusief administratie en vrachtkosten van derden en in kolom 3 zijn de constante kosten vermeld per internationale leveranciers. De productie van nagelsetjes dient ongeacht de keuze van leveranciers plaats te

vinden met gebruik van meubilair. De afschrijvingskosten van het meubilair zijn derhalve toegevoegd aan de constante kosten.

Aan de hand van de informatie uit de reeds weergegeven tabellen en de berekende variabele kosten per nagelsetje zijn de kostprijzen na implementatie van de kwaliteitsstandaard, als volgt:

Tabel 14: Kostprijscalculatie per nagelsetje

Omschrijving	Lokale leveranciers		Internationale leveranciers	
	Calculatie per kostensoort (in srd)	Kosten per nagelsetje (in srd)	Calculatie per kostensoort (in srd)	Kosten per nagelsetje (in srd)
Constante kosten	$\frac{31.327,70}{768} =$	40,79	$\frac{33.187,19}{768} =$	43,21
Variabele kosten	$36,77 + 2,13 =$	38,90	$21,89 + 1,88 =$	23,77
Kostprijs		79,69		66,98

Bron: eigen onderzoek

Toelichting

In tabel 14 is er een kostprijs berekend voor een nagelsetje, indien producten en apparatuur worden afgenomen bij zowel lokale- als internationale leveranciers.

Conclusie en aanbeveling

Conclusie

Deze thesis is een rapportage van een uitgevoerde casestudie. Deze casestudie betreft een nagelstudio in Suriname die zinnens is een kwaliteitsstandaard te implementeren. Er is onderzocht wat de vereisten zijn voor een nagelstudio, indien deze de kwaliteitsstandaard Habia code of practice for nail services wilt implementeren en wat het effect is van deze implementatie op de kostprijs van specifiek de zogeheten nagelsetjes. Naar aanleiding hiervan luidt de probleemstelling: **“Wat is het effect van de implementatie van een kwaliteitsstandaard op de kostprijs van een nagelstudio in Suriname?”**

Het onderzoek heeft uitgewezen dat het implementeren van een kwaliteitsstandaard de kostprijs per nagelsetje überhaupt doet verhogen.

Indien apparatuur en producten worden afgenomen bij lokale leveranciers zal deze verhoging $\frac{79,69-25}{25} \times 100\% = 218,76\%$ bedragen.

Indien de nagelstudio besluit haar apparatuur en producten af te nemen bij internationale leveranciers geldt er een verhoging van: $\frac{66,98-25}{25} \times 100\% = 167,92\%$.

Het verschil in verhoging van de kostprijs is significant en bedraagt 50,84% (zijnde het resultaat van 218,76% - 167,92%)

Ter beantwoording van de probleemstelling werden er drie (3) deelvragen geformuleerd:

1. Welke kwaliteitsstandaarden zijn er ter beschikking voor de praktijk van een nagelstudio?

Er zijn twee (2) kwaliteitsstandaarden, te weten:

- Het Keurmerk Branche Erkend Opleider Nagelstyling, zoals de naam al aangeeft, draagt de certificering over aan alle door hun opgeleide en bij hun ingeschreven nagelstylisten
- De Habia code of practice for nail services. Deze code is een uitgebreide branchecode, die ervoor moet zorgen dat de gezondheid- en veiligheid in een nagelstudio gehandhaafd wordt. Het kan door elke nagelstyliste bestudeerd en vervolgens geïmplementeerd worden.

2. Welke van deze kwaliteitsstandaarden kan geïmplementeerd worden in een nagelstudio?

De Habia code of practice voor nail services kan het best geïmplementeerd worden in een nagelstudio, omdat het uitgebreide richtlijnen bevat die zelf bestudeerd en toegepast kunnen worden door nagelstylisten. De certificering geschiedt niet via de opleiding, maar op eigen initiatief. Door de kwaliteitsstandaard zelf te implementeren, kan de nagelstylist haar handelingen zelf nagaan en perfectioneren tot het moment van de audit. Dat wil zeggen dat de nagelstylist die een niet erkende opleiding heeft gevolgd, deze kwaliteitsstandaard ook kan implementeren.

3. Wat voor effect heeft de gekozen kwaliteitsstandaard op de keuze van lokale dan wel internationale leveranciers?

Naar aanleiding van de berekende kostprijzen kan geconcludeerd worden dat het voordeliger is voor nagelstylisten om zelf hun producten af te nemen bij internationale leveranciers via een importeur. De kostprijs van een nagelsetje bij afname van apparatuur en producten bij internationale leveranciers is $218,76\% - 167,92\% = 50,84\%$ lager.

Aanbeveling

Gezien het feit dat er een significant verschil is van 50,84% tussen de kostprijzen, wordt aanbevolen dat, indien een nagelstylist een kwaliteitsstandaard wenst te implementeren, zij het best kan kiezen om apparatuur en producten af te nemen bij internationale leveranciers via een importeur of er zelf voor kiezen deze te bestellen, indien de transportkosten de kostprijs niet verder doen verhogen. De gewenste apparatuur en producten kunnen “online” via de website van de leveranciers bezichtigd worden, waarna er offertes opgevraagd kunnen worden. Er dient rekening gehouden te worden met het feit, dat deze offertes na minimaal zeven (7) dagen kunnen vervallen. Om de kostprijs verder te verlagen kan worden uitgekeken naar een mogelijkheid om ook het meubilair af te nemen bij internationale leveranciers.

Geraadpleegde bronnen

Primaire bronnen

- Doelahasori, R. (2017). *Reader Kwaliteitsmanagement*.
- Drury, C. (2003). *Management en cost accounting*. Schoonhoven: Academic Service.
- Ernst & Young. (1995). *Total Quality*. Groningen: Boekwerk.
- Ernst & Young Accountants LLP. (2017). *Handboek Jaarrekening; Toepassing van de Nederlandse wet- en regelgeving en IFRS*. Wolters Kluwer.
- Fuchs, H., & van Vlimmeren, S. J. (2014). *Boekhouden geboekstaafd*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers BV.
- Koetzier, W. (2017). *Management accounting berekenen, beheren, beslissen*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Marcus, J., & van Dam, N. (2015). *Een praktijkgerichte benadering van Organisatie en Management*. Groningen: Noordhoff Uitgevers .
- Mittelmeijer, M., & van Stratum, R. (2014). Kijk op Bedrijfsprocessen. In M. Mittelmeijer, & R. van Stratum, *Kijk op Bedrijfsprocessen* (pp. 1-33). Groningen/ Houten: Noordhoff Uitgevers BV.
- Noordhoff Uitgevers BV. (2013). *Kijk op bedrijfsprocessen*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Secundaire bronnen

- Advies- en Expertgroep Kwaliteitsstandaarden (AQUA). (2014). *Leidraad voor Kwaliteitsstandaarden. Leidraad voor kwaliteitsstandaarden versie 1*.
- Advies- en expertgroep kwaliteitsstandaarden. (2017). *Advies- en Expertgroep kwaliteitstandaarden AQUA, 5*.
- Agriholland BV. (2018). *dossiers voedselveiligheid*. Opgehaald van www.agriholland.nl: <https://www.agriholland.nl/dossiers/voedselveiligheid/home.html>
- Alles over nagels*. (2015). Opgehaald van www.deconagels.nl: <http://www.deconagels.nl/gelnagels/>
- ANBOS . (2017). *Gids voor de Startende Ondernemer. ANBOS Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging*.
- ANBOS. (2017). *Gids voor de ondernemer in de Schoonheidsbranche. ANBOS Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging*, file:///C:/Users/GEBRUIKER/Downloads/startersgids-2017.pdf.
- Arora, H. &. (2017, July 15). *Safety and efficacy of nail products*. Florida, Miami. Opgehaald van file:///C:/Users/USER/Downloads/cosmetics-04-00024.pdf
- Beautyjournaal.nl. (2017, April 10). *hoe onderscheidend is een medisch schoonheidsspecialist?* Opgehaald van www.beautyjournaal.nl: <https://www.beautyjournaal.nl/2017/04/10/hoe-onderscheidend-is-medisch-schoonheidsspecialist/>

- Beauty-review. (2013, september 16). *de wetenschap achter ware schoonheid*. Opgehaald van www.beauty-review.nl: <http://www.beauty-review.nl/wetenschap-achter-ware-schoonheid-2>
- Betorina, V. (2015, mei 27). *de verschillende soorten closures*. Opgehaald van www.myblackhair.nl: <https://www.myblackhair.nl/de-verschillende-soorten-closures/>
- BizDirLib.com. (2018). *Suriname Business Database*. Opgehaald van <https://sur.bizdirlib.com>: <https://sur.bizdirlib.com/node/923>
- Blanka-Kumar, L. (2017, juni 1). *A critical review of nail salon technicians and hazards to their health*. Opgehaald van <https://repository.cardiffmet.ac.uk/handle/10369/9020>
- Citra Ayu. (sd). *index*. Opgehaald van citraayusuriname.com: <http://citraayusuriname.com/index.html>
- Dagonline.nl. (2018). Opgehaald van dagonline.nl: <https://dagonline.nl/suriname/facebook-populairste-social-media-platform-in-suriname/>
- de Munnik, I. (2017, november 3). *trends-ontwikkelingen-schoonheidsbranche/verwachtingen-schoonheidsbranche*. Opgehaald van www.ingedemunnik.nl: <https://www.ingedemunnik.nl/trends-ontwikkelingen-schoonheidsbranche/verwachtingen-schoonheidsbranche/>
- Dnails. (2013, januari 15). *forums*. Opgehaald van www.beautytech.com: <https://www.beautytech.com/forums/showthread.php?tid=4012>
- Dr. Le Blansch, K. &. (2016, oktober 4). *behandelingen in schoonheidssalons*. Opgehaald van www.rijksoverheid.nl: <file:///C:/Users/USER/Downloads/behandelingen-in-schoonheidssalons-2016.pdf>
- Federatie Medisch Specialist. (sd). *over deze site*. Opgehaald van richtlijndatabase.nl: https://richtlijndatabase.nl/over_deze_site.html
- Geschiedenis kunstnagels*. (2018). Opgehaald van [opleiding-nagelstyliste.nl](http://www.opleiding-nagelstyliste.nl): <http://www.opleiding-nagelstyliste.nl/pagina/geschiedenis-kunstnagels.html>
- GFC nieuws. (2019, juli 16). *Mona Lisa kappers- en estheticienneschool 45 jaar*. Opgehaald van <https://gfcnieuws.com>: <https://gfcnieuws.com/mona-lisa-kappers-en-estheticienneschool-45-jaar/>
- Habia hair and beauty industry authority. (2017). *standards qualifications*. Opgehaald van www.habia.org: <https://www.habia.org/standards-qualifications/>
- Habia standards information solution. (2007). *code of practice for nail services*. Opgehaald van [habia](http://www.habia.org): https://www.habia.org/PDF/standards-quals/Code_of_Practice_for_Nail_Services.pdf
- Hahn, J., Marconnet, A., & Reid, T. (2016). Using DIY practitioners as lead users: a case study on the hair care industry. *journal of mechanical design*.
- Hair-online. (sd). *wat is een lace front*. Opgehaald van www.hair-online.eu: <http://www.hair-online.eu/over-ons/faq/wat-is-een-lace-front>
- Hiltermann, G. (2017, juli). *educatie*. Opgehaald van <https://executivefinance.nl>: <https://executivefinance.nl/2017/07/integrale-kostprijs-fouten-en-juiste-methode/>
- Huidarts.com. (sd). *Huidaandoeningen*. Opgehaald van www.huidarts.com: <https://www.huidarts.com/huidaandoeningen/schimmelnagel-onychomycose/>
- Lee, S. (2015). Beauty pays but does investment in beauty? *IZA world of labour*.
- Linden, B. v. (2017, februari 2). *Nieuws & Trends*. Opgehaald van [Beautyspot.nl](http://www.beautyspot.nl): <https://www.beautyspot.nl/nieuws/nagelstyling-onderschat-beroep#like>

- Marwiyah, & Delta, A. (2018). SPA (Solus Per Aqua) service industry: an entrepreneurship Opportunity to Beauty Education Department. *AIP Conference proceedings 1941, 020015*.
- Mosies, C. &. (2007, december). Omgevingsverkenning Wellness. *Omgevingsverkenning Wellness*, 53, 29. Opgehaald van file:///C:/Users/USER/Downloads/NEN%20rapport%20Wellness%20in%20opdracht%20van%20VWA.pdf
- Nageldecoratie.nl. (2019). *hoe werkt magneetnagellak*. Opgehaald van www.nageldecoratie.nl: <https://www.nageldecoratie.nl/hoe-werkt-magneetnagellak>
- Nailline cosmetics. (sd). *sjablonen-techniek*. Opgehaald van www.nailline.nl: <https://www.nailline.nl/sjablonen-techniek/>
- Nails 4 you. (2017). *verschil tussen acryl en gelnagels*. Opgehaald van <https://nails4you.nl>: <https://nails4you.nl/verschil-tussen-acryl-en-gelnagels>
- Nails Magazine. (2019). *encyclopedia*. Opgehaald van www.nailsmag.com: <https://www.nailsmag.com/encyclopedia/64067/non-acid-primer>
- NailXL. (2010-2019). *Keurmerken*. Opgehaald van www.nailxl.nl: <https://www.nailxl.nl/pagina/keurmerken.html>
- NYC consumer affairs. (2015, May 15). Opgehaald van <https://www1.nyc.gov/assets/dca/downloads/pdf/consumers/final-dca-osha-letter-may-15-2015.pdf>
- Pondres Social Marketing. (sd). *social media*. Opgehaald van Social-Media kennis platform voor social media marketing: <http://www.social-media.nl/>
- Reis, A. E., Amarnani, A. N., D'Angelis, C. A., & Helm, T. N. (2017). Nail Lacquer: A Common Artifact That May Go Unrecognized. *Department of Dermatology, Jacobs School of Medicine and Biomedical Sciences, University at Buffalo, Buffalo NY*.
- Rijksoverheid. (2017, maart). *Toezicht op schoonheidssalons [Electronic version]*.
- Truchliński, J., Sembratowicz, I., Gorzel, M., & Kiełtyka-Dadasiewicz, A. (2015). Allergenic potencial of cosmetic ingredients. *Vincent Pol University in Lublin, Poland*.
- van Dale uitgevers. (2018). *gratis-woordenboek*. Opgehaald van www.vandale.nl: <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/schoonheid#.XBEPcBfKi1s>
- van Dale Uitgevers. (2018). *gratis-woordenboek*. Opgehaald van www.vandale.nl: <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/schoonheid#.XBEPcBfKi1s>
- van der Horst, E. (2010, juni 14). *Nemo Kennislink*. Opgehaald van schoonheidsidealen in de geschiedenis: <https://www.nemokennislink.nl/publicaties/schoonheidsidealen-in-de-geschiedenis/>
- Zorginstituut Nederland. (2018). Toetsingskader kwaliteitsstandaarden, informatiestandaarden & meetinstrumenten 2015. 6.

Persoonlijk interview

- Wolff, H. (2019, januari 3). Ervaring en visie over de schoonheidsbranche in Suriname. (S. Vriesde, Interviewer)

Bijlagen:

1. Offerte Internationale Leveranciers
2. Overzicht levensduur van afschrijvingen per categorie
3. Offerte aansprakelijkheidsverzekering
4. Tabel 9: De kosten van grond- en hulpstoffen per behandeling van zowel lokale als internationale leveranciers

Bijlage 1: Offerte Internationale leveranciers

Klantgegevens

Naam:	Sharifa Vriesde	Datum:	5-Mar-19
Adres:	kafiluddistraat 62	Offerte#:	2019-520
Telnr.:		Klant ID#	Amazon
Mobiel#:	8165761	Geldigheid offerte:	12-Mar-19
Betreft:	Offerte luchtvracht	USD koers	7.86

Omschrijving	Aantal	Bedrag in SRD
Aankoop produkt:		
4 IN 1 Multi-functional Electric Nail Drill Machine Nail File Drill Pen Kit Nail Art Dust Suction Collector, 54W UV/LED Nail Dryer Lamp Nail Gel Polish Art Tools for Acrylic Gel Nails(US Plug)	1	1,147.48
Joya Ma Professional EMA Liquid Monomer Acrylic Nail System MMA Free No Yellowing Made In USA (32oz)	1	589.50
JOYA MA%100 Professional Acrylic Nail Powder Long Lasting Non-Yellowing Formula MMA Free Made in the USA (4oz, Soft Pink)	1	188.64
JOYA MA%100 Professional Acrylic Nail Powder Long Lasting Non-Yellowing Formula MMA Free Made in the USA (4oz, Diamond Clear)	1	188.64
JOYA MA%100 Professional Acrylic Nail Powder Long Lasting Non-Yellowing Formula MMA Free Made in the USA (2oz, Pure White)	1	94.32
Braceus 3g Adhesive Nail Glue Professional Acrylic Nail Art Tips Decor Manicure Tool 10 Pcs	1	28.69
Gellen Professional Nail File Buffer Double Side 100/180 Grit Sanding Washable Manicure Tool 10PCS Color# Sky Blue	1	78.52
Decor Adoro Acrylic False Artificial Tips Nail Art NATURAL - Modern Salon 500 pcs by Adoro	1	86.38
Clou Beaute Gel Polish 15ml Soak Off UV/LED Gel Polish Lacquer Nail Art Manicure Varnish Color Pink 1530	1	39.22
BORN FRETTY Glamorous Cat Eye Gel Polish Soak Off Magnetic Nail UV/Jewel Gem Varnish Set 10 Colors and 1 Base Color	1	180.70
Clanyia Soak Off UV/LED Gel Nail Polish - Base and No Wipe Top Coat Nail Polish Foundation Kit Set 10ml	1	54.94
eroute66 56g UV/Builder Gel Soak Off Extension Polygel Quick Dry Clear Nail Art Glue - Transparent	1	98.96
MediChoice Nitrile Exam Gloves, Powder Free, Extra Small, Blue, Box/100	1	66.73
CosCosX 60 Pcs Disposable Surgical Face Masks for Dentists, Surgeries, Vets, Nail Salons and Pollution Protectors, Sanitary Dust Mouth Cover 3-Fly with Earloop, Purple-60 pcs	1	47.08
Shipping & Handling :		145.17
Tax		8.17
Subtotaal aankoop		3,043.16
Lokale kosten		
Vrachtkosten	35 lbs	1,169.18
Subtotaal aankoop		4,212.33
Afhandeling & administratie kosten		842.47
Grandtotal		5,054.80
Aanbetaling		3,285.62

Leveringstijd: 14-21 dagen na aanbetaling

Algemene Voorwaarden en Condities

65% aanbetaling op alle aankopen
 Prijzen zijn onderhevig aan veranderingen op de desbetreffende website(s)
 AVB fee, douane invoerrechten zijn nog niet inbegrepen in het totaal bedrag en kunnen nog door de douane worden geist;
 Vrachtkosten worden berekend o.b.v. het volume gewicht. De werkelijke vrachtkosten kunnen mogelijk verschillen;
 Kirpalani's N.V. geeft geen garantie op de gekochte produkten;
 De produkten worden besteld na overeenstemming en aanbetaling. Hierna is wijziging niet meer mogelijk;
 U dient binnen 14 dagen de bestelde goederen af te halen na verwittiging door Kirpalani's NV;
 Na 30 dagen behoudt Kirpalani's NV het recht de niet opgehaalde goederen door te verkopen zonder restitutie van de aanbetaling;
 U kunt uw aankopen ook laten financieren met onze Kirpalani financierings plan (Vraag naar de mogelijkheden);

De Surinaamse Bank	SRD 08.35.293 USD 43.40.35
Hkrinbank NV.	SRD 20524.2908 USD 20588.5078
Republic Bank	SRD 2400000122735879 USD 2400000528032445

CHAPTER 7 APPENDIX

MACRS Depreciation

The U.S. tax code allows for accelerated depreciation of most assets. The depreciation method that you use for any particular asset is determined by the tax rules in effect at the time you place the asset into service. (Congress has changed the depreciation rules many times over the years, so many firms that have held property for a long time may have to use several depreciation methods simultaneously.)

For most business property placed in service after 1986, the IRS allows firms to depreciate the asset using the MACRS (Modified Accelerated Cost Recovery System) method. Under this method, you categorize each business asset into a recovery class that determines the time period over which you can write off the cost of the asset. The most commonly used items are classified as shown below:

- *3-year property*: Tractor units, racehorses over 2 years old, and horses over 12 years old.
- *5-year property*: Automobiles, buses, trucks, computers and peripheral equipment, office machinery, and any property used in research and experimentation. Also includes breeding and dairy cattle.
- *7-year property*: Office furniture and fixtures, and any property that has not been designated as belonging to another class.
- *10-year property*: Water transportation equipment, single-purpose agricultural or horticultural structures, and trees or vines bearing fruit or nuts.
- *15-year property*: Depreciable improvements to land such as fences, roads, and bridges.
- *20-year property*: Farm buildings that are not agricultural or horticultural structures.
- *27.5-year property*: Residential rental property.
- *39-year property*: Nonresidential real estate, including home offices. (Note that the value of land may not be depreciated.)

Generally speaking, residential and nonresidential real estate is depreciated via the straight-line method, but other classes can be depreciated more rapidly in early years. Table 7A.1 shows the standard depreciation rates for assets in the other recovery classes; refinements of this table can be applied depending on the month that the asset was placed into service (consult IRS guidelines). The table indicates the percentage of the asset's cost that may be depreciated each year, with year 1 indicating the year the asset was first put into use.

[Type here]



N.V. Surinaamse Assurantie Maatschappij

ISO9001 gecertificeerd

Heerenstraat 48-50 / Henck Arronstraat 69-71 · P.O.Box 2472 · Paramaribo - Suriname
Tel: (597) 472582 / 474182 / 474446 · Fax: (597) 475588

E-mail: self-reliance@sr.net · Website: http://www.self-reliance.sr

Bijlage 3: Offerte Aansprakelijkheidsverzekering

Offerte

AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

voor Bedrijven en Beroepen (AVB)

Offertenummer	QUOVAR201903-05
Verzekeringnemer:	Mej. Sharifa Vriesde Adres: Nog aan te geven Paramaribo, Suriname
Verzekerde:	Mej. Sharifa Vriesde Adres: Nog aan te geven Paramaribo, Suriname
Ingangsdatum:	Nog aan te geven
Verzekeringstermijn:	12 maanden
Eerstvolgende prolongatie datum:	Nog aan te geven
Algemene Voorwaarden:	<i>Algemene Voorwaarden Aansprakelijkheidsverzekering Bedrijven en Beroepen [AVB] SR 2003</i>
Verzekerd belang:	Nagelstudio met een werknemer
Verzekerd bedrag:	USD 10,000.00 per gebeurtenis en gecumuleerd per verzekeringsjaar
Eigen risico:	USD 100.00 per gebeurtenis
Bijzondere bepaling(en):	<p>Indien blijkt dat de door deze verzekering gedekte schade eveneens op (een) andere verzekering(en) is gedekt of daarop zou zijn gedekt indien de aansprakelijkheidsverzekering voor Bedrijven en Beroepen niet zou hebben bestaan, geldt de aansprakelijkheidsverzekering voor Bedrijven en Beroepen uitsluitend als excedent van die andere verzekering(en).</p> <p>Verzekeringnemer dient de premie, kosten en omzetbelasting te betalen uiterlijk <i>nag aante geven</i>. Bij niet-betaling wordt geen dekking verleend ten aanzien van daarna plaatsvindende gebeurtenissen. Nadere ingebrekestelling door Self Reliance is daarbij niet nodig. De dekking wordt weer van kracht na de dag waarop de premie, kosten en omzetbelasting door Self Reliance zijn ontvangen. Bij overmaking via de bank, gaarne ons een kopie van het overmakingsbewijs doen toekomen.</p>
Premie:	USD 500.00
Poliskosten:	USD 5.00
Omzetbelasting:	USD 40.00
Totaal:	USD 545.00

Betalingsverplichting: *Binnen 30 dagen na ingangsdatum*

Paramaribo, 2 2019

S if B Reliance

Bijlage 4: De kosten van grond- en hulpstoffen per behandeling van zowel lokale als internationale leveranciers

Soort product	Lokale leveranciers	Per behandeling(in srd)	Internationale leveranciers	Per behandeling (in srd)
Vloeistof	(srd550:946ml)x4ml=srd2,33	2,33	(srd589,50:472ml)x4ml=srd4,995	5
Poeder	(srd150:113gr)x4gr=srd5,31	5,31	(srd188,64:452gr)x4gr=Srd1,669	1,67
Sjablonen	(srd60:500)=srd0,12	0,12	*Niet van toepassing	0,12
Nageltips	(srd85:500)=srd0,17	1,70	(srd86,38:500)=srd0,17	0,17
Aceton	(srd135:3784ml)x40ml=srd1,427	1,43	*Niet van toepassing	1,43
Nagelvijl	(srd300:50st)=srd6	6	(srd78.52:10)=srd7,85	7,85
Nagellijm	(srd10:32)=srd0,3125	0,31	(srd28,69:10)/32=srd0,09	0,09
UV gel	(srd 25:14gr)x0.5gr=srd0,892	0,89	(srd 89,96:56gr)x0.5gr=srd0,80	0,80
Gelprimer	(srd55:15ml)=srd3,666	3,67	*niet van toepassing	
Gellak basecoat	(srd85:15ml)=srd5,666	5,67	(srd54,94:2)=srd27,47 (srd27,47:15ml)=srd1,83	1,83
Gellakcolorcoat	(srd85:15ml)=srd5,666	5,67	(srd180,70:11st)/15ml=srd1,095	1,10
Topcoat	(srd55:15ml)=srd3,666	3,67	(srd27,47:15ml)=srd1,83	1,83
Totaal		36,77		21,89

Bron: eigen onderzoek