



Protocol veilige optiek – Richtlijnen voor medewerkers v1.1

Contents

1. Algemeen.....	2
1.1 Algemeen.....	2
1.2 Aanpassingen in winkelinrichting.....	2
2. Ontvangstproces	3
2.1 Voorbereidingen winkelbezoek door medewerkers.....	3
2.2 Voorbereidingen winkelbezoek door klanten.....	4
2.3 Start van bezoek aan winkel.....	4
2.4 Afronden bezoek aan winkel.....	5
3. Verkoopproces	5
3.1 a Oogmeting met automatische phoropter (waartussen plexiglasscherm is geplaatst)	5
3.1 b Oogmeting met manuele phoropter	6
3.2 Montuuradvies	6
3.3 Glasadvies en centrering	6
3.4 Afstellen/ afpassen van de bril (bij het afhalen)	6
4. Contactlenzen.....	7
4.1 Contactlensaanpassing of contactlenscontrole	7
4.2 Contactlensbestellingen	8
4.3 Noodgevallen.....	8
Bijlage – Instructie Handen wassen.....	8

1. Algemeen

1.1 Algemeen

- Centraal in alles staat de veiligheid van onze klant en onze medewerker voorop bij alles wat wij doen.
- Dit protocol is opgesteld door het UFON en haar leden en is afgestemd met Economische zaken, en de vakbonden (zoals het FNV).
- Dit protocol is opgesteld om het Optiek bezoek en de activiteiten die we moeten ondernemen om verantwoorde oogzorg te kunnen verlenen, verantwoord te laten verlopen.
- Dit protocol is opgesteld op basis van de RIVM – richtlijnen, en heeft de intentie om dat in meer detail in te vullen.
- Dit protocol betreft al onze detailhandelsactiviteiten en daarmee het gehele zorgproces.
- Op basis van dit protocol is er een apart protocol gemaakt voor onze klanten en gepubliceerd op onze website, en is in te zien in onze winkels.
- Als medewerker doen wij er alles aan om het bezoek van een klant tot een geslaagd bezoek te maken. Wij vragen de klant tijdens het bezoek eventuele instructies van onze organisatie te volgen.
- Indien klanten zouden weigeren dit protocol te volgen of direct in strijd handelen met dit protocol, zullen wij de klanten verzoeken de winkel te verlaten.
- In dit protocol beschrijven we de minimale vereisten voor veilig optiek. Het is vrij aan de organisatie om additionele voorzorgmaatregelen te treffen om de veiligheid in voorkomende situaties aan te scherpen. De vereisten uit dit protocol zijn te alle tijden de minimum vereisten.
- De werking van dit protocol zal worden getoetst door de interne audit afdeling van de organisatie voor opening van de winkel en vervolgens periodiek. Aanvullend kan dit protocol getoetst worden door een daarvoor bevoegde externe partij.
- Aanvullingen of updates op dit protocol zullen aangebracht kunnen worden door het bestuur van UFON.

1.2 Aanpassingen in winkelinrichting

- Van buitenaf is duidelijk op een poster zichtbaar wat het maximum toegestane aantal klanten in de winkel is. Het maximum is 1 persoon per 10 vierkante meter van de winkelvloeroppervlakte en beperkt tot maximaal 1 klant (met eventuele begeleider) per medewerker. Klanten wordt gevraagd buiten te wachten als het wachtvlak direct achter de deur reeds bezet is.
- Creëer een wachtvlak bij de entree door middel van tape op de vloer en plaats hier een bordje bij dat de klant oproept om te wachten op een beschikbare medewerker.
- Verplaats de verkooptafels zo dat er altijd 1,5 meter afstand gehouden kan worden. Controleer hierbij ook de breedte van het looppad in de winkel.
- Is het niet mogelijk om de tafel te verplaatsen, haal dan van een van de tafels de stoelen weg en maak het tafelblad leeg. Hierdoor is het voor iedereen duidelijk dat de tafel tijdelijk niet gebruikt wordt.
- Creëer een wachtplaats; een zitplaats waar klanten kunnen wachten die nog niet aan de beurt zijn (maximaal 1 klant met maximaal 1 kind/begeleider) .
- Plaats op 50 cm voor de balie en bij de ingang van de refractieruimte de ronde sticker:



- Op 2 meter voor de balie plaats je de rechthoekige sticker:

Wacht u hier. Houd 1.5 meter afstand.

- Hang de mededeling over hygiëne en de mededeling over ziekteverschijnselen zichtbaar in de etalage.
- Voor grotere winkels met een langere inloop richting balie, herhaal het plakken van deze stickers zodat je een rij kan vormen op een veilige afstand van 1,5 meter door de winkel.
- Plaats het plexiglas scherm boven de verkooptafel, balie en in de refractieruimte. (Zie werkinstructie).

2. Ontvangstproces

2.1 Voorbereidingen winkelbezoek door medewerkers

- Medewerkers met ziekteverschijnselen, of van wie een familielid ziekteverschijnselen heeft of in quarantaine verblijft, blijven in deze tijden thuis.
- Laat indien mogelijk alle deuren naar de refractieruimte open zodat je direct door kan lopen.
- Houd zoveel mogelijk minstens 1,5 meter afstand, ook van collega's, behoudens contactmomenten beschreven onder H3.
- Was na het behandelen van elke klant grondig je handen met water en zeep (20 seconden) conform de instructies.
- Voorkom fysiek contact zoveel mogelijk en geef de klant geen hand bij begroeting en afscheid
- Biedt geen koffie aan en leg de klant uit waarom we momenteel geen koffie schenken.
- Desinfecteer klantcontactpunten, optische apparaten en stoel na elke meting. Laat desinfectiemiddel minimaal 30 seconden staan om in te werken alvorens af te nemen.
Denk aan: phoropter, pasbril, pupillometer, armléuningen, hoofdsteun etc.
- Reinig oppervlakken en optische apparaten altijd nog een extra keer in het bijzijn van de klant zodat de klant het duidelijk ziet.
- Na elk bezoek worden eerst de pinterminal, monturen, mandje, schoongemaakt en worden handen gedesinfecteerd, voordat een nieuwe klant kan worden geholpen. Monturen worden teruggeplaatst.
- Reinig/desinfecteer minimaal 1x per dag de oppervlakken, zoals deurklinken, toetsenborden, telefoons, balieoppervlakken, stoelen en stoelleuningen, kranen, en knoppen van de handpompjes.
- Wij gebruiken tussenschermen, desinfecterende handgel en handschoenen. Mocht je voor jouw eigen bescherming toch een mondkapje willen dragen:
 - Mondkapjes zijn schaars, gebruik ze alleen bij direct klantcontact
 - Volg de instructie en zorg ervoor dat je het mondkapje correct gebruikt.
 - Vervang het kapje iedere 3 tot 4 uur
 - Was je handen voor en na het plaatsen van het mondkapje en na het verwijderen van het mondkapje
- Draag altijd een (beschermende)bril, handschoenen en mondkapje tijdens een oogmeting.
- Elke gedragsverandering is niet eenvoudig, let op elkaar en geef advies aan collega's als iemand deze instructies niet volgt.

- Medewerkers dienen zowel collega's als klanten en leveranciers aan te spreken op naleving van de maatregelen, en indien nodig gepaste stappen te ondernemen.
- De bedrijfsleider, de franchisenemer of de vervanger ziet toe op de naleving van het protocol en is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers, klanten en leveranciers met vragen.

2.2 Voorbereidingen winkelbezoek door klanten

Omwille van ieders gezondheid en veiligheid vragen wij de klant een aantal voorbereidingen te treffen:

- Zoveel mogelijk een afspraak vooraf te maken zodat ze tijdig kunnen worden geholpen; dit kan telefonisch of via de website. Klanten met een afspraak hebben te allen tijde voorrang op het afgesproken tijdstip. Wij bevestigen het filiaal en het tijdstip dat de klant een afspraak heeft en een samenvatting van het doel van het bezoek.
- Vraag bij het maken van een afspraak of bij het verschijnen bij de winkel aan de klant om later een afspraak te maken en thuis te blijven als de klant een van de volgende klachten heeft: neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging (tot 38 °C) of koorts. Vraag hem ook thuis te blijven als iemand in zijn huis koorts heeft (vanaf 38 °C) en/of benauwdheidsklachten. Dat zijn klachten die je hier ziet genoemd: <https://lci.rivm.nl/richtlijnen/covid-19>
- Wij heten de klant welkom in onze winkel wanneer hij ons alleen of hooguit samen met 1 metgezel (partner of inwonend familielid) bezoekt.
- Per aanwezige medewerker kan maar 1 klant (plus eventuele partner, familielid) de winkel betreden. Op de deur wordt het aantal medewerkers dat aanwezig is op dat moment aangegeven op een poster die aangeeft wat het maximum aantal toegestane aantal klanten in de winkel is. Klanten wordt gevraagd buiten te wachten als het wachtvlak direct achter de deur reeds bezet is. Elke ochtend wordt voor winkelopening de juiste poster op basis van het aantal beschikbare medewerkers op de deur gehangen.
- Wanneer een klant geen afspraak heeft gemaakt en het aantal klanten dat wel een afspraak heeft gemaakt of dat reeds in de winkel aanwezig is het toe laat , dan is de klant natuurlijk van harte welkom. Wij vragen de klant te wachten op de daartoe ingerichte wachtplaatsen.
- Voor de algehele hygiëne vragen wij de klant een aantal extra maatregelen te nemen:
 - Tenminste 1,5m afstand te houden van andere klanten en medewerkers.
 - De handen na binnenkomst te desinfecteren conform instructies
 - Een mondkapje te dragen tijdens een oogmeting en een contactlens- aanpassing/controle; de klant is hiertoe niet verplicht in geval van een automatische phoropter, wel bij gebruik van de handmatige phoropter.

2.3 Start van bezoek aan winkel

- Klanten wachten in het wachtvak bij de deur totdat een medewerker naar hen toekomt. De medewerker vraagt de klant of deze een van de volgende klachten heeft: neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging (tot 38 °C) of koorts. Vraag hem ook thuis te blijven als iemand in zijn huis koorts heeft (vanaf 38 °C) en/of benauwdheidsklachten. Dat zijn klachten die je hier ziet genoemd: <https://lci.rivm.nl/richtlijnen/covid-19> Alleen na vaststelling dat de klant geen van de genoemde klachten heeft kan gekeken worden of het bezoek aan de klant op dat moment kan worden ingepast in de agenda of dat de klant op een later moment dient terug te komen.
- Iedereen wordt na binnenkomst verzocht de handen te desinfecteren op de aangegeven wijze; hiervoor staan middelen direct voor u klaar.

- Klanten zonder afspraak of klanten die te vroeg zijn voor hun afspraak en reeds in de winkel aanwezig zijn, zijn van harte welkom bij de daarvoor ingerichte wacht zitplaats. Indien deze al bezet is, zal de klant buiten moeten wachten. Klanten wordt al bij de bevestiging van de afspraak verzocht zich maximaal 5 minuten voor de afgesproken tijd te melden bij de winkel om drukte te voorkomen.
- Tijdens uw verblijf in onze winkel vragen wij u minstens 1.5 meter afstand te houden t.o.v. andere klanten en onze medewerkers.
- Er is een aantal verrichtingen waarbij de medewerker op aan te geven momenten handelingen moet verrichten binnen uw 1,5 meter. Die handelingen beschrijven wij in dit protocol uitvoeriger, alsook de te nemen veiligheidsmaatregelen:
 - Het verrichten van oogmetingen: handmatige en automatische phoropter, en de autorefractor;
 - Het aantekenen van een multifocale bril;
 - Het afstellen van de bril.
 - Contactlensaanpassing/-controle

2.4 Afronden bezoek aan winkel

- Vraag de klant het volledige bedrag bij plaatsen van de bestelling te betalen om het aantal contactmomenten zoveel mogelijk te beperken en verzending mogelijk te maken.
- Vraag de klant contactloos te pinnen. Indien niet mogelijk, desinfecteer altijd de pinterminal na elke betaling. Wil de klant contant betalen, neem dit niet rechtstreeks aan, maar laat de klant het geld op de balie leggen.
- Indien de klant akkoord is met het opsturen van de aangekochte producten, stuur deze dan, wanneer deze gereed zijn, naar het thuisadres van de klant.
- Is de klant niet akkoord met het verzenden van de producten naar het thuisadres, geef de klant aan dat er een nieuwe afspraak zal worden gemaakt om de bril op te halen zodra deze gereed is.

3. Verkoopproces

3.1 a Oogmeting met automatische phoropter (waartussen plexiglasscherm is geplaatst)

- Dagelijks worden alle oogmetingen door 1 opticien per refractieruimte uitgevoerd.
- Laat de klant net buiten de refractieruimte wachten en desinfecteer phoropter zodat de klant ziet dat je deze goed schoonmaakt.
- Neem plaats op jouw kruk of stoel en nodig de klant uit om op de refractiestoel plaats te nemen.
- Alleen 1 medewerker en 1 klant in de refractieruimte, geen begeleiders (kinderen enz.). Indien vertaling door een familielid nodig is, laat het familielid op 1.5m plaatsnemen.
- Leg klanten uit dat de oogdruk momenteel niet gemeten kan worden en nodig ze uit om op een latere datum alsnog terug te komen om de oogdruk op te laten meten. Dit heeft geen impact op de kwaliteit van de oogmeting, alleen op het eventueel doorsturen naar een oogarts.
- Zorg ervoor dat de stang van de phoropter op een ingeschatte hoogte n.a.v. de lengte van de klant staat en draai deze licht vast zodat deze niet te snel naar voren schuift.
- Vraag de klant de phoropter zelf voor het gezicht te plaatsen.
- Loop van de kruk naar de andere kant van de meetruimte om te controleren of de ogen goed voor de phoropter zitten.
- Start de oogmeting en vraag de klant niet naar voren te leunen.

- De comfortabel zien test en het bepalen van de additie vindt plaats m.b.v. de pasbril of de leestang. Reinig de pasbril en glaasjes waar de klant bij is, plaats de glaasjes in de bril, leg de bril neer en vraag de klant de bril zelf op de zetten. Voor de laatste fijne afstemming van de sterkte vraag je de klant zelf de flipper voor de pasbril te houden. Mocht je hiervoor diverse glaasjes gebruiken reinig deze dan voordat je ze in de pasbril plaatst.

3.1 b Oogmeting met manuele phoropter

- Dagelijks worden alle oogmetingen door 1 opticien uitgevoerd per refractieruimte.
- De oogmeting met een manuele phoropter is voor een groot gedeelte identiek aan de oogmeting met een automatische phoropter. Het is echter niet altijd mogelijk om een plexiglasscherm tussen klant en medewerker te plaatsen, daarom dragen beide tijdens de oogmeting beschermende middelen.
- De opticien draagt tijdens de oogmeting beschermende middelen, bestaande uit: Handschoenen, mondkapje en beschermbril. Raadpleeg hiervoor de instructies om deze te gebruiken.
- We vragen de klant tijdens de oogmeting een mondkapje te dragen.
- Reinig voor én na de oogmeting de oogmeetruimte en vervang bij iedere oogmeting de handschoenen.
- Volg de procedure zoals beschreven bij de oogmeting automatische phoropter.

3.2 Montuuradvies

- Begeleid de klant op een veilige afstand van 1,5 meter door de winkel.
- Leg de klant uit dat hij voor het passen maximaal 5 monturen mag selecteren en deze mag plaatsen in een bakje, dat we zullen aanreiken. Leg de klant dit proces goed uit zodat de klant snapt waarom je dit doet.
- Loop samen met de klant naar een verkooptafel waarboven een plexiglas scherm is geplaatst, en laat de klant plaats nemen om de monturen te passen.
- Gepaste en aangeraakte monturen worden apart gehouden in een plastic (werkplaats)bakje en gereinigd voordat ze weer op het rek gaan. Reinig ook het (werkplaats) bakje na gebruik.
- Volg deze werkwijze ook bij het uitzoeken van een (plano) zonnebril en laat de klant zitten bij de verkooptafel.

3.3 Glasadvies en centrering

- Meet de PD-waarden niet op met de PD meter (zeer korte afstand), maar maak zoveel mogelijk gebruik van de oude PD-waarde. Teken deze waarde ter controle af op de demoglaasjes.
- Als je geen oude PD-waarde hebt, teken dan een standaard PD op het frame (bijvoorbeeld R/ L 32/32). Laat vervolgens de klant de bril opzetten, controleer de markering
- Bepaal vervolgens de inslijphoogte m.b.v. de Y-Stick. Leg de klant uit hoe hij de swing zelf kan vastzetten met een gewichtje.

3.4 Afstellen/ afpassen van de bril (bij het afhalen)

- Vraag de klant om de bril zelf op te doen. Loop rondom de klant, houd 1,5 m afstand, vraag de klant om de bril weer zelf neer te leggen, zodat je deze weer kan oppakken en draag hierbij handschoenen.
- Mocht het nodig zijn vraag de klant zelf de haren of oor opzij te doen zodat je de pasvorm achter het oor beter kunt bekijken.
- Reinig eerst de bril van de klant en pas deze vervolgens aan.

- Desinfecteer gereedschappen (tangen, schroevendraaiers etc.) na iedere gebruik van een andere bril.

4. Contactlenzen

4.1 Contactlensaanpassing of contactlenscontrole

- Vraag bij het maken van een afspraak of bij het verschijnen bij de winkel aan de klant om later een afspraak te maken en thuis te blijven als de klant een van de volgende klachten heeft: neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn, lichte hoest, verhoging (tot 38 °C) of koorts. Vraag hem ook thuis te blijven als iemand in zijn huis koorts heeft (vanaf 38 °C) en/of benauwdheidsklachten. Dat zijn klachten die je hier ziet genoemd: <https://lci.rivm.nl/richtlijnen/covid-19>
- Controleer bij het maken van de afspraak ook of een fysieke contactlenscontrole **nu** noodzakelijk is of dat je op dit moment kunt volstaan met een telefonisch consult.
- Dagelijks worden de contactlens-aanpassingen/controle door 1 Contactlensspecialist / Lensaanpasser uitgevoerd per refractieruimte. Indien niet zo is, maak alle apparatuur schoon voordat de volgende contactlensspecialist in de ruimte gaat werken.
- Laat de klant net buiten de refractieruimte wachten en desinfecteer phoropter, keratometer en spleetlamp zodat de klant ziet dat je deze goed schoonmaakt.
- Alleen 1 medewerker en 1 klant in de refractieruimte, geen begeleiders (kinderen enz.). Indien vertaling door een familielid nodig is, laat het familielid op 1.5m plaatsnemen.
- De Contactlensspecialist / Lensaanpasser draagt tijdens de Contactlens- aanpassing/ controle beschermende middelen, bestaande uit: Handschoenen, mondkapje en beschermbril. Raadpleeg hiervoor de instructies om deze te gebruiken.
- Voor het gebruik van de keratometer en de spleetlamp waar geen plexiglasscherm is tussen klant en medewerker, maakt de Contactlensspecialist / Lensaanpasser extra gebruik van een facial shield (additioneel over het mondkapje).
- We vragen de klant tijdens Contactlens- aanpassing / controle een mondkapje te dragen.
- Bij het opmeten van de sterkte van de contactlenzen kan dezelfde procedure aangehouden worden als bij een oogmeting.
- Voor een oogmeting zie 3.1 a Oogmeting met automatische phoropter / 3.1 b Oogmeting met manuele phoropter
- De spleetlamp is voorzien van een plexiglas scherm.
- Bij het spleetlamp onderzoek werken we met een wattenstaafje om het ooglid in beweging te brengen.
- Vraag de klant om tijdens het spleetlamponderzoek en de keratometrie/ corneatopografie niet te spreken. Spreek zelf ook zo min mogelijk tijdens deze onderzoeken
- De contactlensspecialist / lensaanpasser zet de lens er niet zelf in bij de klant. We voorzien de klant van instructie. Mocht je, in uitzonderlijke gevallen (nood), een lens bij de consument moeten inzetten of uithalen: desinfecteer je handen, doe een nieuw paar handschoenen aan, en gooi die handschoenen na gebruik direct weg.
- Hergebruik geen paslenzen of passets.

4.2 Contactlensbestellingen

- Adviseer, liefst telefonisch, een herbestelling van de huidige contactlenzen
- Wijs de klant op de voordelen van contactlensabonnement:
 - Maandelijks thuislevering
 - Consument hoeft niet meer naar de winkel te komen
 - Veranderingen (in sterkte) kunnen snel worden doorgevoerd
- Op verzoek van de klant kan er natuurlijk wel een afspraak gemaakt worden voor een Contactlens controle afspraak.

4.3 Noodgevallen

- Verwijs de klant i.g.v. nood (rode ogen, plotseling wazig zicht, etc) naar de huisarts (Nederland), of oogarts (België).

Bijlage – Instructie Handen wassen



**WHO handen
wassen NL.pdf**

Versiebeheer

1. Versie 1.1: triage verder uitgeschreven, in lijn met beschreven triage andere contactberoepen die o.b.v. reserveringen werken. En contactlensaangepassing en -controle toegevoegd o.b.v. binnen sector gemaakte afspraken – 14 mei 2020
2. Versie 1.0 ontwikkeld door leden, afstemming met OR en feedback ontvangen van ministerie EZK (bij monde van McKinsey) – 20 april 2020