

Richtlijnen veilige optiek – Richtlijnen voor medewerkers v 2.2

Contents

1. Algemeen.....	2
1.1 Algemeen.....	2
1.2 Aanpassingen in winkelrichting.....	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 Voormeting en oogdrukmeting.....	5
3.2 a Oogmeting met automatische phoropter (waartussen plexiglasscherm is geplaatst)	6
3.2 b Oogmeting met manuele phoropter	6
3.3 Montuuradvies	6
3.4 Glasadvies en centrering	7
3.5 Afstellen/ afpassen van de bril (bij het afhalen)	7
4. Contactlenzen.....	7
4.1 Contactlensaanpassing of contactlenscontrole	7
4.2 Contactlensbestellingen	8
4.3 Noodgevallen.....	8
Bijlage – Instructie Handen wassen.....	8
Versiebeheer	8

1. Algemeen

1.1 Algemeen

- Centraal in alles staat de veiligheid van onze klant en onze medewerker voorop bij alles wat wij doen.
- Deze richtlijnen zijn opgesteld door het UFON en haar leden en is initieel afgestemd met Economische zaken, en personeelsvertegenwoordigers.
- In de [Tijdelijke regeling maatregelen covid-19](#) staan onder “artikel 4.a1. Sluiting publieke plaats”, de opticiens en audiciens genoemd als plaatsen die wél voor het publiek mogen worden opengesteld en alle handelingen die nodig zijn voor het uitoefenen van dat beroep op een verantwoorde manier mogen verrichten (artikel 6.8, lid 7).
- Deze richtlijnen zijn opgesteld om het optiekbezoek en de activiteiten die we moeten ondernemen om verantwoorde oogzorg te kunnen verlenen, verantwoord te laten verlopen.
- Deze richtlijnen zijn opgesteld op basis van de RIVM – richtlijnen en in lijn met het Sectorplan zoals is ontwikkeld met o.a. de NUVO, en heeft de intentie om dat in meer detail in te vullen.
- Deze richtlijnen omvatten al onze detailhandelsactiviteiten en daarmee het gehele zorgproces.
- Op basis van deze richtlijnen is er een aparte uiting 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 de instructies te volgen of direct in strijd handelen met deze richtlijnen, zullen wij de klanten verzoeken de winkel te verlaten.
- In deze richtlijnen beschrijven we de minimale vereisten voor veilige 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 deze richtlijnen worden getoetst door de interne audit afdeling van de organisatie voor opening van de winkel en vervolgens periodiek. Aanvullend kunnen deze richtlijnen getoetst worden door een daarvoor bevoegde externe partij.
- Aanvullingen of updates op deze richtlijnen zullen aangebracht kunnen worden door het bestuur van UFON.

1.2 Aanpassingen in winkelinrichting

- Om drukte in de vestiging te voorkomen, maken vestigingen op dagen waarop drukte wordt verwacht op die dag van buitenaf duidelijk wat het maximum aantal toegestane aantal klanten in de vestiging is die dag, waarbij de vuistregel 10 vierkante meter per volwassen bezoeker is¹. Zo mogelijk wordt een wacht/zitplaats ingericht waar klanten die te vroeg zijn kunnen worden gevraagd te wachten.
- 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.

¹ Per 1 juli 2020 geldt geen maximum aantal meer voor binnenruimtes, maar de geborgde handhaving van 1,5 meter per persoon blijft, waarbij door de Rijksoverheid een uitzondering is gemaakt voor: (1) mensen die tot 1 huishouden horen; (2) contact tussen hulpbehoevenden en hun begeleiders, (3) Kinderen tot 13 jaar hoeven onderling én tot volwassenen geen 1,5 meter afstand te houden en (4) Jongeren tot 18 jaar hoeven onderling geen 1,5 meter afstand te houden, maar wel tot volwassenen.

- 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.
- 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 sticker:

Wacht u hier. Houd 1.5 meter afstand.

- Voor grotere winkels met een langere inloop richting balie, herhaal het plakken van deze stickers zodat klanten een rij kunnen vormen op een veilige afstand van 1,5 meter door de winkel.
- Hang de mededeling over hygiëne en de mededeling over ziekteverschijnselen zichtbaar in de etalage.
- 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, conform de richtlijnen van de RIVM.
- 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 in Hoofdstuk 3.
- Was na het behandelen van elke klant grondig je handen met water en zeep (20 seconden) conform de instructies.
- **Draag gedurende je verblijf in de winkel te allen tijde een mondkapje.** Op het moment dat je alleen in een pauzeruimte verblijft kan dit achterwege blijven.
- Voorkom fysiek contact zoveel mogelijk en geef de klant geen hand bij begroeting en afscheid
- Bied de klant alleen koffie aan in een wegwerpbeker en laat klant niet zelf de koffiemachine bedienen. Vraag klant om zelf de wegwerpbeker weg te gooien.
- 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: voormetinstrument, oogdrukmeter, phoropter, pasbril, pupillometer, armlenningen, hoofdsteen 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, bakje, 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, koffiemachine en knoppen van de handpompjes.

- Draag als medewerker altijd een (beschermende) bril en handschoenen tijdens een voormeting, oogdrukmeting of oogmeting binnen 1,5 meter afstand.
- 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 de richtlijnen 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>
- Van elke klant wordt – conform Regeling Tijdelijke Maatregelen COVID-19 - altijd bijgehouden:
 - volledige naam;
 - datum en aankomsttijd;
 - e-mailadres; en
 - telefoonnummer.
- Wij heten de klant welkom in onze winkel wanneer hij ons alleen bezoekt of wanneer sprake is van de door de Rijksoverheid genoemde uitzonderingen per 1 juli 2020 (mensen uit hetzelfde huishouden, begeleider van een hulpbehoevende, minderjarigen) en 1,5 meter afstand tot anderen wordt gerespecteerd.
- 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 toelaat, is de klant van harte welkom, zolang afstand tot anderen van 1,5 meter kan worden bewaard.
- 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
 - Verplicht een mondkapje te dragen gedurende hun gehele verblijf in de winkel tenzij de klant jonger dan 13 jaar is of kan aantonen dit om medische redenen niet te kunnen dragen. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/openbaar-en-dagelijks-leven/mondkapjes/mensen-met-een-beperking-of-chronische-ziekte>

2.3 Start van bezoek aan winkel

- Klanten die geen afspraak hebben, wel een meetafspraak willen en nog geen triage hebben doorlopen, wachten totdat een medewerker naar hen toekomt, triagevragen stelt en ter plaatse de afspraak maakt. 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 uitgenodigd wordt 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 en mogen in de winkel alleen rondkijken met een daarvoor aangereikt bakje.
- Tijdens uw verblijf in onze winkel vragen wij u minstens 1.5 meter afstand te houden t.o.v. andere klanten en onze medewerkers en bent u verplicht een mondkapje te dragen
- 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 deze richtlijnen uitvoeriger, alsook de te nemen veiligheidsmaatregelen:
 - Voormeting en oogdrukmeting
 - 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.

3. Verkoopproces

3.1 Voormeting en oogdrukmeting

- Werk zoveel mogelijk op 1,5 meter afstand door gebruik te maken van op afstand bedienbare voormeetinstrumenten / oogdrukmeter
- Bij het voormeten met een manueel bedienbare autorefractormeter vormt het apparaat een barrière tussen klant en medewerker en dient een plexiglas scherm als extra bescherming aangebracht te worden of dient gebruik gemaakt te worden van een beschermbril, in ieder geval door de medewerker.
- Het meten van de oogdruk met een non-contact tonometer is toegestaan, tenzij er sprake is van conjunctivitis. Bij het meten van de oogdruk met een manueel bedienbare non-contact tonometer vormt het apparaat een barrière tussen klant en medewerker en dient er een plexiglas kuchschermscherm als extra protectie aangebracht te worden. De medewerker wordt aangeraden een beschermbril te dragen bij gebruik van een non-contact tonometer.

- Voormeetinstrumenten vóór en na gebruik grondig reinigen.

3.2 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. Indien vertaling door een familielid nodig is, laat het familielid op 1.5m plaatsnemen.
- 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.

3.2 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 beiden tijdens de oogmeting beschermende middelen.
- De opticien draagt tijdens de oogmeting beschermende middelen, bestaande uit: Handschoenen en beschermbril. Raadpleeg hiervoor de instructies om deze te gebruiken.
- 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.

3.3 Montuuradvies

- Leg de klant uit dat hij voor het passen een aantal monturen mag selecteren en deze dient te verzamelen in een bakje wat we beschikbaar zullen stellen. Leg de klant dit proces goed uit zodat de klant snapt waarom je dit doet en dat het gebruik van een bakje verplicht is.
- Gepaste en/of aangeraakte monturen worden apart gehouden in het beschikbaar gestelde bakje en worden gereinigd voordat ze weer op het rek gaan. Reinig ook het bakje na gebruik.
- Bij het passen van een montuur kan de klant met mondmasker niet ervaren of een montuur goed past op neus, wang, achter oor en jukbeen. Daarom mag de klant tijdens het passen het mondkapje even afdoen om deze vervolgens na het passen weer terug te plaatsen (vergelijk met bijvoorbeeld het controleren van een ID-bewijs bij bijvoorbeeld de verkoop in een slijterij). Dat afzetten van het mondkapje mag alleen gebeuren door de klant zelf, wanneer deze aan een verkooftafel achter het kuchschermscherm zit en zelf de spiegel bedient. Na gebruik wordt spiegel door de medewerker gereinigd.

3.4 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.

3.5 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 nodig 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 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).
- Bij het opmeten van de sterkte van de contactlenzen kan dezelfde procedure aangehouden worden als bij een oogmeting.
- Voor een oogmeting zie 3.2 a Oogmeting met automatische phoropter / 3.2 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 contactlenscontrole-afspraak.

4.3 Noodgevallen

- Verwijs de klant in geval van nood (rode ogen, plotseling wazig zicht, etc.) naar de huisarts (Nederland), of oogarts (België).

Bijlage – Instructie Handen wassen



**WHO handen
wassen NL.pdf**

Hoe gebruik ik een niet-medisch mondkapje (video):

<https://www.youtube.com/watch?v=7pXqjPxQQQI&list=PLVq02MUODjYHXW95v5bfCwRwHb2v1o2ma&index=7>

Versiebeheer

1. Versie 2.2 aangepast n.a.v. sluiting winkels en vrijstelling opticien / audicien. Procedure zittend passen i.c.m. mondkapje uitgewerkt alsmede de registratie van persoonsgegevens.
2. Versie 2.1 Aanpassing naar aanleiding van wettelijke verplichting per 1 december 2020 om mondkapjes te dragen in openbare ruimten – 25 november 2020
3. Versie 2.0 Voormeting en oogdrukmeting verder uitgewerkt en richtlijnen in lijn gebracht met door Rijksoverheid veranderde voorschriften per 1 juli 2020 (waaronder uitzonderingen op 'kom zoveel mogelijk alleen', focus op 1,5 meter afstand in de winkel, koffie onder voorwaarden) - 10 juni 2020
4. Versie 1.1: triage verder uitgeschreven, in lijn met beschreven triage andere contactberoepen die o.b.v. reserveringen werken. En contactlensaanpassing en -controle toegevoegd o.b.v. binnen sector gemaakte afspraken – 14 mei 2020
5. Versie 1.0 ontwikkeld door leden, afstemming met OR en feedback ontvangen van ministerie EZK (bij monde van McKinsey) – 20 april 2020