

“Niet goed afpassen belangrijkste oorzaak”

Ooglijn platgebeld over slecht zittende brillen

Slecht afgepaste brillen zijn al tijden een bron van ergernis bij optiekkanten. Bij de Ooglijn in Utrecht komen elke week zo'n 80 telefoontjes binnen met vragen van uiteenlopende aard over oogzorg en zien. Opvallend: regelmatig klagen bellers over slecht zittende en kijkende brillen. Dat zegt Anneke Jansen, Kwartiermaker Oogzorg van de Oogvereniging. Jansen is zelf opticien van huis uit.

Tekst: Theo Peeters



Bril afpassen van de NUVO Academie - een populaire cursus.

Anneke Jansen kan er niet over uit. “Ik snap sommige opticiens niet. Er wordt heel wat af gemopperd over het verlies van marktaandeel aan online aanbieders. Je zou zeggen dat ze dan elke gelegenheid aangrijpen om te laten zien wat hun professionele meerwaarde is. Zo moeilijk is dat niet. Als er – naast een echte ‘live’ oogmeting – één ding is waarmee je je meerwaarde kunt

aantonen, dan is dat wel het zorgvuldig afpassen.” Jansen, die zelf een achtergrond heeft als opticien, vindt het merkwaardig dat de techniek van steeds hoogwaardiger glazen een gevecht op de micron wordt, “terwijl het afpassen soms een ondergeschoven kindje lijkt. Alle voordelen van die kostbare precisieglazen op maat zijn weggegooide moeite als die bril niet goed op de neus staat.”



“Alle voordelen van die kostbare precisieglazen op maat zijn weggegooide moeite als die bril niet goed op de neus staat.”

Efficiency

Anneke Jansen zit voor haar gevoel ‘al eeuwen’ in de oogheelkunde. Eerst als opticien, en later achtereenvolgens TOA en oogheeskundig fotograaf. Ook volgde zij de HBO Masteropleiding Fysica Assistent. “Dat is een opleiding van tweeënhalve à drie jaar die je het beste kunt omschrijven als ‘een kleine greep uit de opleiding voor basisarts.’” De tijd waarin ze zelf praktiserend opticien was, ligt al even achter ons, “maar ik heb wel de indruk dat er toen meer aandacht werd besteed aan afpassen dan tegenwoordig. Bovendien was het vroeger veel gebruikelijker dan nu dat fabrikanten van monturen van elk model wel verschillende maten in het assortiment hadden. Wellicht is het aantal soorten en maten beperkt uit efficiëntcyoverwegingen? In elk geval: als een bril echt niet je maat is, kom je met afpassen ook nergens.”

Etui

Soms komt een kijkprobleem uit een onverwachte hoek, weet Anneke Jansen uit eigen ervaring. “Ik had ooit een bril van een bepaald merk. Het was een mooi montuur, maar op de een of andere manier zat de bril niet goed, ook niet na herhaalde pogingen ‘m af te stellen. Uiteindelijk kwam de aap uit de mouw: de bril was geleverd in een etui dat iets te klein was, zodat-ie telkens in de knel kwam te zitten en vervormde. Een andere keer kwam ik met een bril bij een optiekzaak – een keten, maar ik zeg niet welke – met de vraag of ze mijn bril opnieuw konden afstellen. Werd ik weggestuurd met de boodschap dat ‘mijn bril te oud was’... Vervolgens ging ik naar een andere vestiging van dezelfde keten, waar mijn bril keurig werd afgesteld.”

Anneke Jansen: “Het afpassen lijkt soms een ondergeschoven kindje”

Oogvereniging en Ooglijn

De Oogvereniging is de patiënten- en belangenorganisatie voor iedereen met een oogafwijking. De vereniging heeft ongeveer 7.000 leden. De Ooglijn is er voor informatie en advies over (het leven met) oogafwijkingen. “Iedereen mag de Ooglijn bellen, lid of geen lid. De vragen die we krijgen gaan echt niet alleen over brillen. De meeste vragen krijgen we over oogzorg, bijvoorbeeld of een bepaalde klacht reden is om naar de oogarts te gaan, welke soort behandelingen er zijn, hoever de stand van de wetenschap is, enzovoort. Slechtzienden zijn in het algemeen al bekend met het bestaan van de Ooglijn en bellen ons bijvoorbeeld met vragen over slecht toegankelijke websites, werkgerelateerde kwesties of de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning. Af en toe belt zelfs een opticien. Ik juich dat toe, dat opticiens ons bellen om even ruggenspraak te houden.” Zo gebeurt het ook regelmatig dat consumenten naar de NUVO bellen, bijvoorbeeld als ze een meningsverschil met een opticien hebben. Het standaard antwoord is dan dat de brancheorganisatie er is om de belangen van de ondernemer te behartigen, en niet a priori die van de consument. Soms worden consumenten dan gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen met De Geschillencommissie. “Maar de receptie van de NUVO zou ze ook heel goed kunnen doorverwijzen naar de Ooglijn.”

Ooglijn

T 030 294 54 44

E ooglijn@oogvereniging.nl

I www.ooglijn.nl

De Ooglijn is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 15.30 uur. Buiten die tijden is het mogelijk een telefoonnummer achter te laten, waarna wordt teruggebeld.

Creëren van draagcomfort

Bril afpassen is een van de populairste cursussen van de NUVO Academie. De cursussen zijn al jaren stevast volgeboekt. Goed afpassen van een bril is dan ook een zeer belangrijk onderdeel van het werk in de optiek. Kennis van afpassen is essentieel bij de keuze van een goed montuur en voor het creëren van draagcomfort. Waar een knellende bril zorgt voor een ontevreden klant, laat een optiekzaak met goed afpassen zien waarom de klant het beste daar kan kopen. Tijdens deze cursus wordt de theorie van het afpassen in een logische opbouw gedoceerd. Daarna worden de kneepjes van het vak uitgebreid geoefend op zowel metalen als kunststof monturen. Een cursusdag om niet stil te zitten.

Na afloop van deze cursus...

- weet u welke afpasbeginselen mee te wegen bij de keuze van een montuur;
- kent u de theoretische beginselen van het bril afpassen;
- kunt u monturen van diverse materialen afpassen.

Wanneer?

- Maandag 13 februari 2017
- Maandag 26 juni 2017
- Maandag 2 oktober 2017

De cursus duurt van 10.30 tot 16.00 uur

Waar?

Het Optiekcentrum, Voorveste 2, 3992 DC Houten

Deelnemersbijdrage

€ 175,- inclusief lunch, exclusief btw

De cursus is alleen toegankelijk voor NUVO-leden en hun medewerkers.

Aanmelden

U kunt uzelf en/of uw medewerkers heel eenvoudig online aanmelden voor deelname aan de cursus.

Fiets

Een veel voorkomende oorzaak voor een slecht zittende bril is een slecht passende neusbrug, zo denkt Anneke Jansen. “Als de bril van je keuze niet in jouw maat verkrijgbaar is, zit er voor de klant niets anders op dan uit te wijken naar een ander model. Niet iedereen legt zich daarbij neer. Er zijn natuurlijk altijd eigenwijze klanten die tegen het advies van de opticien in toch per se die ene bril willen, al komt dat maar zelden voor. Als de modetrend ‘oversized’ voorschrijft wil dat nog niet zeggen dat je klanten maar een verkeerd zittende bril moet verkopen.”

Ook is er de verleiding om liever iets uit voorraad te verkopen dan iets nieuws te bestellen. “Ik ken een voorbeeld van een fietsenhandelaar die bij voorkeur een fiets uit voorraad verkocht, ook als de klant eigenlijk een andere framemaat had moeten hebben. Hij had wat optimistisch ingekocht en voelde de druk van de voorraad in zijn winkel. Maar ik denk dat deze praktijken in de optiek weinig voorkomen. Daarvoor houden opticiens teveel van hun vak.”

Cursus Bril afpassen

Hoe kan goed afpassen hoger op de optiekagenda worden gezet? Anneke Jansen ziet voor brancheorganisatie NUVO een nuttige rol weggelegd. “Ik heb van de voormalige directrice Brigitte Wieman begrepen dat jullie cursus Bril afpassen van de NUVO Academie stevast is uitverkocht. Die zouden jullie nog best wat vaker mogen organiseren. Het is ook een kwestie van frapper toujours, de boodschap blijven herhalen. Oculus kan daarin een rol spelen. Het zou geen kwaad kunnen om het onderwerp afpassen regelmatig te laten terugkomen in het vakblad. Goed afpassen is een van de belangrijkste USP's van de fysieke optiekzaak.”

De mensen van de Ooglijn in Utrecht krijgen wekelijks zo'n 80 telefoontjes. (Foto: Saskia Barth-Oogfonds)

“Als er één ding is waarmee je je meerwaarde kunt aantonen, dan is het wel zorgvuldig afpassen.”

