Kwaliteitsstandaard

De toekomstplannen

In de vorige Oculus kon je al lezen over de Kwaliteitsstandaard oogmeting en dat deze helaas niet wordt opgenomen in het Register van het ZiN. Welke stappen zijn daaraan vooraf gegaan? Waarom koos de NUVO voor deze route? En wat wordt nu het volgende plan?

Kwaliteit is al zolang de NUVO bestaat een belangrijke pijler. In Nederland is het nog steeds zo dat het beroep opticien geen beschermd beroep is. Iedereen kan zichzelf dus opticien noemen. Iets waar de NUVO zich zorgen over maakt en iets aan wil doen. De laatste jaren is de NUVO daarom bezig geweest met de ontwikkeling van de Kwaliteitsstandaard.

ZiN

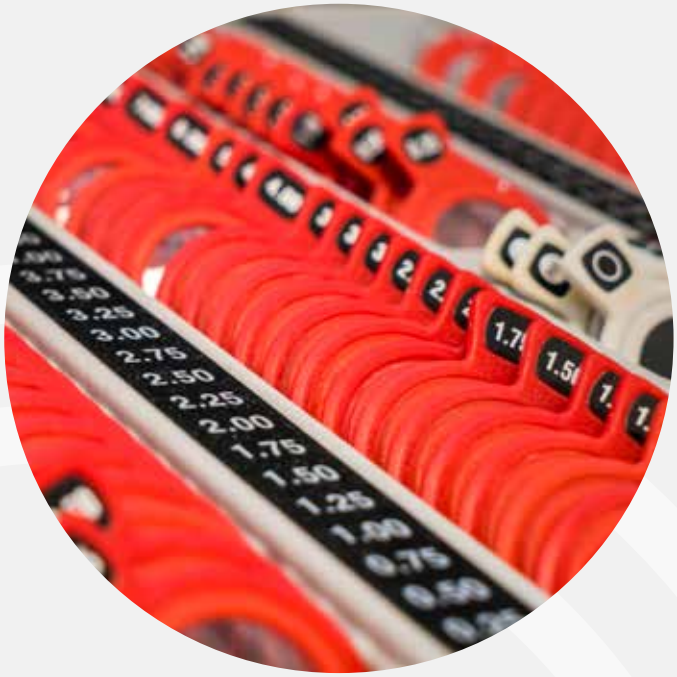
Waarom de route voor een Kwaliteitsstandaard? Sinds in 2007 de Vestigingswet werd opgeheven, heeft de NUVO veel energie gestopt in de lobby bij de overheid om het beroep opticien beschermd te krijgen. Toen bleek dat deze route niet lukte, is de NUVO op zoek gegaan naar een andere manier om toch de kwaliteit in de branche te borgen. Zo kwam de brancheorganisatie bij het ZiN uit. Bij dit Zorginstituut Nederland kunnen organisaties een Kwaliteitsstandaard indienen met het verzoek deze op te nemen in het Register. Met het Register zorgt het Zorginstituut ervoor dat iedereen in Nederland kan zien wat wordt verstaan onder goede zorg en hoe je goede zorg meet. Op deze manier wil het ZiN meehelpen om de zorg in Nederland steeds verder te verbeteren. Een van de eisen om in het Register te komen, is dat kwaliteitsstandaarden door organisaties van cliënten, zorgaanbieders of zorgverleners, en zorgverzekeraars of Wlz-uitvoerders samen aan het Register worden aangeboden. Het ZiN beoordeelt vervolgens aan de hand van een Toetsingskader of de kwaliteitsstandaard voldoet aan de criteria.

Kwaliteitsstandaard Oogmeting

Al in 2015 nam de NUVO het initiatief om een Kwaliteitsstandaard Oogmeting voor Opticiens te ontwikkelen. Waarom? Een goede oogmeting is een belangrijke schakel in de oogzorg: indien nodig moet de opticien kunnen verwijzen naar bijvoorbeeld de optometrist, huisarts, oogarts of orthoptist. De kwaliteitsstandaard bestaat uit vijf kwaliteitsmodules: Anamnese, Visus en Refractiebepaling, Additionele Metingen, Binoculaire Spierbalans en Geven van Advies.
Bij het opzetten van de kwaliteitsstandaard oogmeting voor opticiens zijn verschillende partijen betrokken. Primair betrokkenen zijn de Oogvereniging (cliëntenperspectief), ANVC (contactlensspecialisten), OVN (optometristen), NVvO (orthoptisten), SOESV (mbo-opleidingen),het NOG (oogartsen) en de NUVO. Secundair betrokken partijen zijn het NHG (huisartsen) en ZN (zorgverzekeraars).

Indienen

In 2018 diende de NUVO de Kwaliteitsstandaard in bij het ZiN. Het ZiN gaf toen aan dat er nog andere partijen (niet NUVO-leden) betrokken moesten worden. Het ZiN stelt als voorwaarde dat 'relevante partijen zijn betrokken bij de ontwikkeling van de kwaliteitsstandaard of hebben er gemotiveerd van afgezien'. Een kwaliteitsinstrument dat in het register is opgenomen, heeft een bindende status. Daarom is het noodzakelijk dat alle relevante partijen vanuit het perspectief van de cliënt betrokken zijn bij de ontwikkeling en aanbieding van een kwaliteitsstandaard. Het ZiN verzocht de NUVO om de Kwaliteitsstandaard voor te leggen aan UFON (Hans Anders, GrandVision, Eyes & More), Orangelight (Eyelove) en Ace & Tate.



Uit de ontvangen reacties blijkt dat deze partijen niet akkoord gaan met de Kwaliteitsstandaard. Dit betekent dat de aangeboden Kwaliteitsstandaard niet wordt opgenomen in het Register. Deze beslissing had dus niets te maken met de inhoud, uitsluitend met de betrokken partijen. Waar de NUVO en al haar leden (zelfstandigen en ketens) achter de Kwaliteitstandaard staan, zijn er helaas partijen die daar anders over denken.

Toekomst

Jaren werk zit er in de Kwaliteitsstandaard. Het is een mooi en informatief document geworden, relevant voor de hele optiekbranche. Het nieuws dat het niet opgenomen werd in het Register kwam dan ook hard aan. Lilian Verstegen van de NUVO Ledenservice zat in de werkgroep die verantwoordelijk was voor het opstellen en indienen van de Kwaliteitsstandaard, net als epidemioloog dr. Inge Stegeman. Lilian: "De uitkomst was niet verrassend, maar we zijn wel teleurgesteld. Het was bij ons al wel bekend dat Eyelove niet achter het initiatief stond. Het was wel een tegenvaller dat de UFON de kwaliteitsstandaard niet nodig vond. En omdat GrandVision niet meer is aangesloten bij de NUVO, maar bij de UFON, heeft de UFON nu ook een groot draagvlak. En daar liepen we dus nu tegenaan. De werkgroep heeft er veel werk aan gehad om deze kwaliteitsstandaard te ontwikkelen. Dit werk is gelukkig niet voor niks, we gaan de kwaliteitsstandaard nu onderdeel maken van het NUVO Keurmerk." Ook Inge vindt dat een goed idee: "Zo geef je het keurmerk meer inhoud. Maar er moet nog wel wat gebeuren voordat we die stap kunnen zetten. Een kwaliteitsstandaard is gebaseerd op wetenschappelijk bewijs dat we in het huidige document uitgebreid bespreken. Dat betekent dat het een heel uitgebreid document is met veel toelichting, achtergrondinformatie en verwijzingen naar wetenschappelijke literatuur. Het is te uitgebreid om in de praktijk te kunnen gebruiken, daarom werken we nu aan een overzichtsdocument."

Praktisch handboek

Daarom zijn Lilian en Inge nu bezig de standaard om te bouwen naar een praktisch handboek voor opticiens. Lilian: "Er staat heel veel bruikbare informatie in, denk bijvoorbeeld aan het schema over verwijzen. Ook worden er 5 modules besproken. Die gaan we uitschrijven om praktisch te maken voor de opticien."
Inge vult aan: "Dat wordt een heel praktische richtlijn: wanneer voer je welke handeling uit, wanneer is een extra onderzoek nodig, wanneer doe je wel of niet een oogdrukmeting. Dat is fijn voor de optiekondernemer. Het zal allemaal niet nieuw zijn, want de gediplomeerde opticiens hebben hun zaken goed op orde. Deze praktische richtlijn is gebaseerd op de laatste wetenschap en je kunt de standaard ook gebruiken om je eigen werkwijze te toetsen. Het is helemaal volgens de laatste stand van zaken, ook in samenspraak met de optiekopleidingen. Ondernemers kunnen het protocol gebruiken als een soort kwaliteitshandboek in de winkel."

Hoe gaat dat er in de praktijk uitzien?

In de loop van 2022 ontvangen alle NUVO leden de Kwaliteitsstandaard en een overzichtelijke samenvatting. Zo hebben ze de tijd om het tot zich te nemen en eventueel nog processen aan te passen. Tijdens de ALV 2022 (in november) wordt vastgelegd dat de standaard onderdeel wordt van het NUVO Keurmerk. Dat gaat vanaf 2023 in. NUVO-directeur Bas de Nes voorziet daarbij geen problemen bij de leden. "Als het goed is hebben onze leden geen problemen met het invoeren van deze standaard. Sterker nog ik denk dat de meesten al zo werken. Toch is het fijn om de richtlijnen allemaal duidelijk op papier te hebben en zo te kunnen gebruiken in de winkel."

Den Haag

Naast de verwerking in het NUVO Keurmerk gaat de NUVO de kwaliteitsstandaard gebruiken in de lobby bij de overheid. Bas: "We voeren een tweesporenbeleid. Enerzijds maken we de kwaliteitsstandaard onderdeel van het NUVO Keurmerk. Maar daarnaast gaan we hiermee ook richting Den Haag. We hebben echt een document van hoogwaardige kwaliteit. We gaan er bij het ministerie op aandringen dat alleen gediplomeerde opticiens een oogmeting moeten uitvoeren. Daarbij vormt de Kwaliteitsstandaard een mooie basis. Een groot verschil met eerdere pogingen is dat er nu een document ligt waar alle oogzorgpartijen achter staan. Door de betrokkenheid van alle partijen in de stuurgroep biedt de standaard houvast wanneer naar andere deskundigen moet worden doorverwezen. In de standaard zijn ook de notitie oogzorg in het optiekbedrijf en de juiste oogzorg op de juiste plek opgenomen. We hopen dat dit genoeg argumenten zijn voor het ministerie."

Tekst: Myrthe Blazís

Kwaliteit in de optiekbranche

De route via het ZiN is niet de eerste actie die de NUVO heeft ingezet voor de kwaliteit in de optiekbranche. Het is ook niet altijd zo geweest dat iedereen maar z'n eigen optiekwinkel kon openen. Wat ging hier aan vooraf?

1954

Vestigingswet Bedrijven: iemand die een onderneming start, moet het bijbehorende vakdiploma hebben. Hier wilde de overheid de consument beschermen tegen beunhazen.

2001

Vestigingswet wordt opgeheven. Naar aanleiding van kritiek op de wet, en discussie over vrije marktwerking. De eisen die aan optiekbedrijven werden gesteld, sneuvelden al eerder.

2004

De NUVO dringt bij minister Hoogervorst (Volksgezondheid) aan op wettelijke eisen van vakbekwaamheid voor de optiekbranche. De NUVO pleit voor herstel van de afgeschafte vestigingseisen en de invoering van een Keurmerk. De minister antwoordt dat hij wettelijke eisen niet nodig acht en dat de vrije markt vanzelf wel zal leiden tot verbetering van de kwaliteit van opticiens.

2005

Het Dagblad van het Noorden publiceert de resultaten van een opticienstest met zorgwekkende conclusies. Naar aanleiding van deze publicatie stelt SP-Tweede Kamerlid Agnes Kant Kamervragen over de kwaliteit van de optiekbranche en vraagt minister Hoogervorst zijn standpunt te heroverwegen. Hij blijft bij zijn eerdere antwoord.

2008

De NUVO geeft het boekje 'Waarom elke opticien een diploma moet hebben' uit. Het boekje wordt uitgereikt aan Tweede Kamerleden met gezondheidszorg in hun portefeuille. Deze geven aan dat de NUVO moet zoeken naar mogelijkheden buiten de wet BIG om. De NUVO gaat voor wetgeving via een verordening van het HoofdBedrijfschap Ambachten (HBA).

2011

NUVO maakt een concept voor een Kwaliteitsverordening van het HBA, waarin wordt geregeld dat oogmetingen alleen door een gediplomeerd opticien kunnen worden gedaan. Intussen ontstaat er onzekerheid over het voortbestaan van de product- en bedrijfschappen, waaronder dus ook het HBA.

2012

De product- en bedrijfschappen worden opgeheven. Daarmee is de HBA-route van de baan. De NUVO onderneemt nu nog een poging richting het Ministerie van Economische Zaken om te kijken of de minister deze kwaliteitsverordening in wording van het HBA over wil nemen, maar vindt er geen gehoor. Intussen introduceert de NUVO het NUVO Keurmerk om de consument alvast de zekerheid te geven dat zijn ogen worden gemeten door een opticien met een diploma.

2015

De NUVO neemt het initiatief om de Kwaliteitsstandaard Oogmeting voor Opticiens te ontwikkelen. Een werk – en stuurgroep gaan hiermee aan de slag.

2018

De NUVO dient de module VRB (Visus- en Refractie-Bepaling) in bij het ZiN. Hierop krijgt de NUVO te horen dat nog andere partijen betrokken moesten worden bij de Kwaliteitsstandaard. En ook inhoudelijk waren er nog wat aandachtspunten waarmee de NUVO aan de slag gaat.

2021

De complete Kwaliteitsstandaard Oogmeting voor Opticiens wordt ingediend bij het ZiN!

2022

De NUVO krijgt de teleurstellende reactie dat de Kwaliteitsstandaard niet opgenomen wordt in het Register.