

Contactlensspecialist Beroepscompetentieprofiel

Januari 2017

Inhoudsopgave

Colofon	3
1. Algemene informatie over het beroep	4
2. Overzicht van kerntaken en werkprocessen	7
3. Beschrijving van de kerntaken	8
Kerntaak 1: Neemt een anamnese af, verricht metingen aan het oog en geeft advies.	8
Werkproces 1.1: Neemt een anamnese af.	9
Werkproces 1.2: Voert een visuele controle, testen en metingen uit.	10
Werkproces 1.3: Adviseert de klant.....	11
Kerntaak 2: Meet contactlenzen aan, geeft instructies en voert controlemetingen uit.	12
Werkproces 2.1: Meet contactlenzen aan.....	13
Werkproces 2.2: Geeft instructie bij (eerste) levering.	14
Werkproces 2.3: Voert contactlenscontroles uit.	15
Kerntaak 3: Draagt bij aan kwaliteit en een efficiënte bedrijfsvoering	16
Werkproces 3.1: Beheert het assortiment.	17
Werkproces 3.2: Handelt klachten af.	18
Werkproces 3.3: Werkt samen en begeleidt minder ervaren collega's.	19

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Colofon

Ontwikkeld door



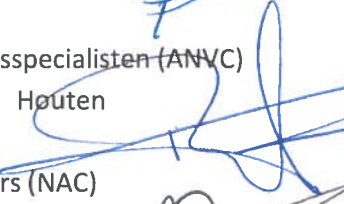

ISEO Consult, in samenwerking met vertegenwoordigers vanuit de branche.

In opdracht van

- Nederlandse Unie van Optiekbedrijven (NUVO)
- Unie van filiaal en franchise optiek- en hoortoestelbedrijven Nederland (UFON)

Verantwoording

Het beroepscompetentieprofiel is gevalideerd door:

- Nederlandse Unie van Optiekbedrijven (NUVO)
Datum: 13-01-2017 Plaats: Houten 
- Unie van filiaal en franchise optiek- en hoortoestelbedrijven Nederland (UFON)
Datum: 13-01-2017 Plaats: Houten 
- Algemene Nederlandse Vereniging van Contactlensspecialisten (ANVC)
Datum: 13-01-2017 Plaats: Houten 
- Nederlandse Associatie van Contactlensleveranciers (NAC)
Datum: 13-01-2017 Plaats: Houten 

Brondocumenten

- Gevalideerd beroepscompetentieprofiel contactlensspecialist, AO Consult, 2004
- Structuuronderzoek Optiek, EIM in opdracht van NUVO/HBA, 2008
- Optiektrends 2020, Q&A in opdracht van NUVO/HBD, 2011
- Gewenste wijzigingen curriculum contactlensonderwijs, IRIS-NUVO-UFON-ANVC, 2013
- Arbeidsmarktonderzoek Optiekbedrijven, Panteia in opdracht van NUVO, 2013
- Kwalificatiedossier Optiek, SBB, 2015
- Verdieping oogzorg: skiascopie en inleiding contactlensaanpassing, SBB, 2016
- Meten is Weten, Optiekbranche 2015, NUVO en partners, 2015

1. Algemene informatie over het beroep

Mogelijke functiebenamingen

In de praktijk wordt dit beroep altijd aangeduid als Contactlensspecialist.

Werkomgeving

De contactlensspecialist is meestal werkzaam in een optiekbedrijf of in een gespecialiseerd contactlensbedrijf met één of meer vestigingen. Daarnaast komt het voor dat hij werkzaam is in een ziekenhuis. Optiekbedrijven zijn vaak kleine bedrijven (gemiddeld 2 tot 6 werknemers), die bestaan uit een winkel met één of meer onderzoeksruidten. In 2014 telde de optiekbranche 1.086 ondernemingen en 2.213 vestigingen. Bij deze telling zijn de franchiseondernemingen gerekend bij het bedrijf van de franchisegever.

De voornaamste activiteiten van optiekbedrijven bestaan uit het verkopen en aanmeten/aanpassen van brillen en contactlenzen, het verrichten van oogmetingen, contactlenscontroles en optometrische onderzoeken en het verkopen van contactlensverzorgingsproducten en aanverwante producten. Daarnaast kennen enkele bedrijven activiteiten zoals de verkoop van low-visionhulpmiddelen, hoorapparaten en vooronderzoek voor refractieve chirurgie en lensimplantatie.

Contactlenzen zijn er in verschillende soorten en maten: grofweg onder te verdelen in vormstabiele contactlenzen, zachte contactlenzen, hybride contactlenzen en speciale contactlenzen zoals torische, bifocale en multifocale contactlenzen, ortho-Keratologische lenzen (ortho-K lenzen), sclerale en semi-sclerale lenzen.

De contactlensspecialist verleent diensten en service aan contactlensklanten binnen de grenzen en bevoegdheden van zijn werkterrein. Hij werkt, indien hij lid is van de ANVC, volgens de ANVC Gedragscode voor contactlensspecialisten. De aan hem toevertrouwde klantgegevens hanteert hij volgens de wet op de privacy. Verder houdt hij in zijn werk rekening met relevante regelgeving.

Afhankelijk van de arbeidsdeling en de bedrijfsgrootte houdt de contactlensspecialist zich enkel met contactlenzen bezig of voert hij deze werkzaamheden uit in combinatie met opticietaken, zoals het verkopen en vervaardigen / repareren van brillen. De opticietaken voert hij uit op basis van de functie-uitoefening in het bedrijf, ze behoren echter niet tot de kerntaken van het beroep contactlensspecialist. De kennis en vaardigheden van de opticien worden bekend verondersteld bij elke contactlensspecialist.

Typende beroepshouding

Voor een optimale taakuitvoering zijn de volgende gedragskenmerken en eigenschappen van belang voor de contactlensspecialist:

- Nauwkeurigheid
- Klantvriendelijkheid
- Geduld
- Zelfstandigheid
- Commercieel inzicht

Rol en verantwoordelijkheden

De belangrijkste taken van de contactlensspecialist zijn:

- Anamnese afnemen en onderzoek doen
- Metingen aan het oog verrichten
- Advies verstrekken aan de klant
- Contactlenzen aanmeten
- Instructies geven aan de klant
- Contactlenscontroles uitvoeren

De contactlensspecialist voert zijn taken zelfstandig uit. Soms is hij zelf ondernemer / eigenaar of filiaalmanager / bedrijfsleider. Meestal werkt hij echter onder leiding van de ondernemer / eigenaar of filiaalmanager / bedrijfsleider. Ook kan hij werken onder leiding van een optometrist of oogarts, al dan niet in een ziekenhuis. Hij is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze aanmeten en verstrekken van contactlenzen aan klanten van verschillende leeftijd, cultuur en achtergrond. Bij problemen of bijzonderheden adviseert hij de klant contact op te nemen met de huisarts of optometrist. Wanneer hij twijfelt, raadpleegt hij eventueel aanpalende beroepsbeoefenaren, zoals een optometrist of oogarts. In de rol van verkoper draagt hij naast zijn rol van vaktechnisch specialist ook een commerciële verantwoordelijkheid naar het bedrijf. Wanneer de contactlensspecialist de werkzaamheden niet vakkundig uitvoert, kan dit consequenties hebben voor de gezondheid van de ogen van de klant en de (financiële) belangen en het imago van het bedrijf en beroep schaden. Afhankelijk van het bedrijf werkt hij samen met collega-contactlensspecialisten en / of begeleidt hij minder ervaren collega's, medewerkers contactlenzen en verkoopmedewerkers.

Complexiteit

De contactlensspecialist houdt zich met name bezig met standaardprocedures en methoden die hij combineert wanneer de situatie dat vereist. Hij maakt zelf de inschatting wanneer hij welke procedure gebruikt. De complexiteit van het beroep wordt met name bepaald door de volgende aspecten:

Beoordelen of het oog (nog) geschikt is voor contactlenzen en welk soort contactlenzen het beste is voor een klant, rekening houdend met diens werk- en leefsituatie. Het aanmeten van speciale contactlenzen (specialistisch werk). Van de contactlensspecialist wordt verwacht dat hij uitgebreide metingen verricht, zodat hij per contactlens precies kan bepalen welk materiaal, design en kromming hij bijvoorbeeld nodig heeft, in het bijzonder bij speciale contactlenzen. Aan de hand van de uitkomsten van de metingen en onderzoeken weegt de contactlensspecialist steeds af welke vervolgstap genomen moet worden of welk advies gegeven moet worden. De contactlensspecialist moet voortdurend een balans vinden tussen de belangen van de klant en de commerciële belangen van het bedrijf.

Branche-vereisten

Voor deelname aan de opleiding contactlensspecialist, moet de student het mbo-diploma opticien bezitten.

Loopbaanperspectief

De contactlensspecialist kan doorgroeien naar de functie van optometrist (hbo-niveau) of technisch oogheelkundig assistent (mbo-niveau). Andere mogelijkheden zijn bedrijfsleider / filiaalmanager of een eigen onderneming starten.

Relevante ontwikkelingen

- De totale vraag naar arbeidskrachten in de optiek tot 2022 is groter dan het totale aanbod tot 2022. Het totale tekort wordt geraamd op 7%, wat overeenkomt met bijna 700 banen. Het tekort zal zich vooral in de periode na 2017 doen laten gelden. Vooral voor opticiens en contactlensspecialisten worden flinke tekorten voorzien.
- Toenemende vraag naar gezichtshulpmiddelen door de vergrijzing.
- Toenemende vraag naar verschillende soorten speciale contactlenzen, zoals multifocale contactlenzen en ortho-K lenzen.
- Toename van branchevreemde concurrentie: contactlenzen en verzorgingsmiddelen zijn ook te koop op internet en bij drogisterijen/supermarkten. Het komt voor dat men voor de oogmetingen en controles bij de contactlensspecialist komt en de contactlenzen elders bestelt.
- De vervangingsfrequentie van zachte lenzen wordt steeds hoger. Steeds meer contactlensdragers stappen over op maand-, week- of daglenzen.
- Zorgverzekeraars bieden in hun aanvullende verzekeringspakketten vaak een tegemoetkoming in de kosten voor contactlenzen. Daarnaast maken zorgverzekeraars steeds wisselende afspraken met optiekbedrijven over aanvullende extra's.
- Er komen steeds meer vormen van brilvervangende chirurgie op de markt. De contactlensspecialist krijgt meer vragen over de mogelijkheden en voor- en nadelen van deze ingrepen. Hij krijgt ook te maken met klanten waarbij de ingreep niet goed is verlopen of de afwijking niet geheel verholpen is.
- De contactlensindustrie brengt voortdurend nieuwe producten op de markt. De contactlensspecialist moet hierdoor over een steeds groter pakket aan informatie beschikken.
- Er komen constant nieuwe instrumenten op de markt: bijvoorbeeld nieuwe versies van de corneatopograaf. De contactlensspecialist moet de gegevens interpreteren en patronen kunnen herkennen.
- Er wordt continu gewerkt aan nieuwe technieken, die optische fouten verwijderen / corrigeren, bijvoorbeeld technieken zoals wave front.
- Er is een verschuiving gaande van zelfstandige (optiek)bedrijven naar keten- en filiaalbedrijven. Daarnaast vindt er herpositionering en segmentering van de bedrijven plaats.
- In een groeiend aantal regio's zijn samenwerkingsprojecten binnen de oogzorg, waarbij oogartsen, optometristen, contactlensspecialisten, opticiens en huisartsen onderling afspraken maken en meer samenwerken.
- Met name in de grotere bedrijven vindt functiedifferentiatie plaats. Hierbij worden bijvoorbeeld eenvoudigere taken zoals gebruiksinstructies uitbesteed aan assistenten of verkoopmedewerkers. Ook komt het in grotere bedrijven vaker voor dat de contactlensspecialist zich uitsluitend met contactlenzen bezighoudt.
- Nederland is internationaal een koploper op het gebied van contactlenzen. Redenen hiervoor zijn onder andere de goede opleidingen in het verleden en heden, maar ook de laagdrempelige toegang tot de contactlensspecialist.

2. Overzicht van kerntaken en werkprocessen

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Contactlensspecialist

Kerntaak 1: Neemt een anamnese af, verricht metingen aan het oog en geeft advies.

Werkprocessen:

- 1.1 Neemt een anamnese af.
- 1.2 Voert een visuele controle, testen en metingen uit.
- 1.3 Adviseert de klant.

Kerntaak 2: Meet contactlenzen aan, geeft instructies en voert contactlenscontroles uit.

Werkprocessen:

- 2.1 Meet contactlenzen aan.
- 2.2 Geeft instructies bij (eerste) levering.
- 2.3 Voert contactlenscontroles uit.

Kerntaak 3: Draagt bij aan kwaliteit en een efficiënte bedrijfsvoering.

Werkprocessen:

- 3.1 Beheert het assortiment.
- 3.2 Handelt klachten af.
- 3.3 Werkt samen en begeleidt minder ervaren collega's.

3. Beschrijving van de kerntaken

Kerntaak 1: Neemt een anamnese af, verricht metingen aan het oog en geeft advies.

Complexiteit

De aard van de werkzaamheden is gestructureerd en kan veelal routinematig volgens standaard werkwijzen worden uitgevoerd. Wel zijn uitgebreide, specifieke kennis en vaardigheden nodig. In korte tijd moet de contactlensspecialist zoveel mogelijk relevante informatie verzamelen.

De complexiteit bij het uitvoeren van oogmetingen schuilt in het interpreteren en analyseren van de meetresultaten en in het bepalen welke metingen er nodig zijn om voldoende informatie te verzamelen. Hierbij moet hij optimale service verlenen aan de klant en tegelijk rekening houden met de commerciële belangen van het bedrijf. Dat betekent bijvoorbeeld dat hij geen overbodige metingen doet. Wanneer de werkzaamheden niet goed worden uitgevoerd, bestaat het gevaar dat er onvoldoende of onjuiste informatie beschikbaar komt.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De contactlensspecialist is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Naast de informerende en adviserende rol naar de klant heeft de contactlensspecialist ook een commerciële verantwoordelijkheid naar het eigen bedrijf. De contactlensspecialist ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan de eigenaar/ bedrijfsleider. Afhankelijk van het bedrijf, is de contactlensspecialist verantwoordelijk voor het resultaat van het werk van eventuele minder ervaren collega's, assistent-contactlensspecialisten of medewerkers contactlenzen die hij begeleidt.

Vakkennis en vaardigheden

- Heeft kennis van de anatomie, fysiologie en pathologie van het oog.
- Heeft specialistische kennis van de vakterminologie.
- Heeft specialistische kennis van lens- en hulpvloeistoffen en hun toepassing.
- Heeft kennis van oogdrukwaarden.
- Heeft specialistische kennis van accommodatie- en convergentie-effect.
- Heeft specialistische kennis van visuswaarden.
- Heeft specialistische kennis van richtingsafwijkingen en spierbalans.
- Heeft specialistische kennis van de refractiebalans.
- Heeft specialistische kennis van visuele waarneming.
- Heeft specialistische kennis van refractieafwijkingen.
- Heeft specialistische kennis van correctiewaarden.
- Heeft specialistische kennis van producten, diensten en materialen van het contactlensbedrijf / laboratorium.
- Heeft specialistische kennis van nieuwe ontwikkelingen in de contactlensbranche.
- Kan werken conform geldende regels en voorschriften (ANVC-gedragscode, bedrijfsregels, etc.).
- Kan macroscopisch onderzoek uitvoeren.
- Kan de geschikte (meet)apparatuur en middelen selecteren en inzetten.
- Kan meetgegevens analyseren en interpreteren.
- Kan relevante basisprincipes van effectieve communicatie toepassen (LSD-principe, verbale en non-verbale communicatie en dergelijke)
- Kan de wijze van communiceren aanpassen per type klant (leeftijd, karakter, achtergrond).
- Kan de klantenadministratie voeren.
- Kan verkoopkansen signaleren, creëren en benutten.

Werkproces 1.1: Neemt een anamnese af.

Omschrijving

De contactlensspecialist ontvangt de klant. Hij informeert naar de wensen en motivatie van de klant voor contactlenzen en neemt een anamnese af. Hij maakt een eerste afweging van de mogelijkheden voor de klant en sluit eventueel al bepaalde opties uit. Hij bepaalt welke (oog)metingen en testen hij gaat doen.

Resultaat

- De contactlensspecialist kan aan de hand van de verzamelde gegevens een eerste inschatting maken van de mogelijkheden voor contactlenzen en kan bepalen welke (oog)metingen hij moet verrichten.

Gedrag

- Ontvangt de klant op gastvrije wijze, is vriendelijk en beleefd.
- Stelt duidelijke vragen om alle relevante informatie boven water te krijgen, vraagt gericht door.
- Vraagt naar werkzaamheden en hobby's van de klant (bijvoorbeeld verblijf in stoffige ruimten, airconditioning, computers, sporten).
- Informeert naar klachten, (erfelijke) ziektes en oogproblemen.
- Is alert op non-verbale signalen en voorkomt misverstanden.
- Luistert goed, interpreteert de antwoorden op de juiste wijze.
- Werkt praktisch, combineert zo mogelijk delen van de anamnese-afname en de oogmetingen.
- Registreert klantgegevens nauwkeurig volgens bedrijfsinstructie / SOEP-protocol¹.

Werkproces 1.2: Voert een visuele controle, testen en metingen uit.

Omschrijving

De contactlensspecialist voert een visuele controle van het oog uit. Hij meet en test vervolgens de oogsterkte, de cornearadii, het traanvolume en de kwaliteit van het traanvocht (samenstelling, tear break up time). Hij test de samenwerking tussen de ogen, let op knipperslag en knipperreflex. De oogmetingen en testen voert hij uit met behulp van verschillende instrumenten. Hij beoordeelt of het oog afwijkend is van de normale situatie en signaleert onregelmatigheden, beschadigingen en pathologische afwijkingen. Op basis van de informatie uit de testen bepaalt hij of en welke vervolgtesten hij uitvoert. De contactlensspecialist bepaalt op basis van de gegevens uit de anamnese, de metingen en de onderzoeksresultaten of het oog geschikt is voor contactlenzen en of hij de klant moet adviseren een optometrist of medicus te raadplegen. Hij registreert de klantgegevens.

Resultaat

- De benodigde metingen en testen zijn op correcte wijze uitgevoerd.
- Het is duidelijk of contactlenzen (en zo ja, welke) een geschikt middel zijn voor de klant.
- Alle klantgegevens zijn op de juiste wijze geregistreerd.

Gedrag

- Vertelt de klant op begrijpelijke wijze wat hij gaat doen, stelt de klant zo nodig gerust.
- Werkt hygiënisch, zorgt dat hij zelf, de contactlensruimte en de instrumenten schoon zijn.
- Gebruikt de meet- en onderzoeksinstrumenten en hulpmiddelen volgens voorschrift.
- Bekijkt het voorste oogsegment met behulp van een spleetlamp.
- Bepaalt de cornearadii van het oog met behulp van keratometer en corneatopograaf. Een contactlensspecialist is in staat met zowel de keratometer als de corneatopograaf de cornearadii te bepalen. In de dagelijkse werkwijze wordt de keratometer of de corneatopograaf gebruikt.
- Meet de sterkte van het oog met behulp van autorefractometer, skiascoop, foropter en/of pasbril.
- Meet de oogdruk met behulp van een non-contact tonometer.
- Interpreteert de verkregen (meet)gegevens op de juiste wijze.
- Werkt secuur, voert controletesten uit om na te gaan of de meting correct is uitgevoerd.
- Registreert de (meet)gegevens volgens bedrijfsinstructie / SOEP-protocol.

Werkproces 1.3: Adviseert de klant.

Omschrijving

De contactlensspecialist adviseert en begeleidt de klant bij het maken van een keuze. Als de ogen van de klant niet of minder geschikt zijn voor contactlenzen, legt de contactlensspecialist uit hoe hij tot deze conclusie is gekomen. Hij informeert de klant over mogelijke alternatieven. Als de contactlensspecialist vermoedt dat de klant niet volledig gezond is, adviseert hij de klant contact op te nemen met huisarts of optometrist.

Als de ogen van de klant wel geschikt zijn voor contactlenzen, legt de contactlensspecialist aan de klant uit welke soorten contactlenzen in aanmerking komen, welke niet en waarom dat zo is. Hij geeft (mondeling en/of schriftelijk) informatie over verschillende soorten contactlenzen, verzorgingsproducten, prijsklassen, aanbiedingen, garantiebepalingen, gebruiksovereenkomst ortho-K lenzen en dergelijke. Hij beantwoordt vragen en begeleidt de klant in de keuze van het soort contactlens. Waar mogelijk realiseert hij koppelverkoop van contactlenzen en een bril. Hij registreert de klantgegevens volgens bedrijfsvoorschrift.

Resultaat

- De klant is goed geïnformeerd en kiest bewust om wel of niet contactlenzen te gaan dragen.
- De klant die contactlenzen gaat dragen maakt een goede keuze voor een bepaald soort contactlenzen en/of hij maakt een vervolgspraak.

Gedrag

- Spreekt voor de klant begrijpelijke taal.
- Geeft gericht en relevant advies, overlaadt de klant niet met overbodige informatie.
- Begeleidt de klant deskundig bij het maken van een keuze, zorgt ervoor dat de klant het beste zicht en zoveel mogelijk comfort krijgt zonder de gezondheid van de ogen te schaden.
- Kent de grenzen van zijn werkterrein en overschrijdt deze niet. Indien nodig adviseert hij de klant contact op te nemen met huisarts of optometrist.

Kerntaak 2: Meet contactlenzen aan, geeft instructies en voert controlemetingen uit.

Complexiteit

De aard van de werkzaamheden is gestructureerd en kan veelal routinematig volgens standaard werkwijzen worden uitgevoerd. Wel zijn uitgebreide, specifieke kennis en vaardigheden nodig. De contactlensspecialist moet optimale service verlenen aan de klant en tegelijk rekening houden met de commerciële belangen van het bedrijf. Dat betekent bijvoorbeeld dat hij de tijd neemt voor instructie aan de klant, maar ook de overige geplande werkzaamheden uitvoert. Wanneer de werkzaamheden niet goed worden uitgevoerd, kan dit leiden tot ontevredenheid bij de klant, hij kan de klant verliezen en de (financiële) belangen en het imago van het bedrijf en beroep kunnen geschaad worden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De contactlensspecialist is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Naast de informerende en adviserende rol naar de klant heeft de contactlensspecialist ook een commerciële verantwoordelijkheid naar het eigen bedrijf. De contactlensspecialist ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan de eigenaar/ bedrijfsleider. Afhankelijk van het bedrijf, is de contactlensspecialist verantwoordelijk voor het resultaat van het werk van eventuele minder ervaren collega's, assistent-contactlensspecialisten of medewerkers contactlenzen die hij begeleidt.

Vakkennis en vaardigheden

- Heeft kennis van de anatomie, fysiologie en pathologie van het oog.
- Heeft specialistische kennis van de vakterminologie.
- Heeft kennis van alle relevante kenmerken van (de diverse typen) contactlenzen.
- Heeft kennis van mogelijke ongewenste verschijnselen bij het dragen van contactlenzen.
- Heeft kennis van de oorzaken en de systematische aanpak van complicaties die voortvloeien uit het dragen van contactlenzen.
- Heeft kennis van oogdrukwaarden.
- Heeft specialistische kennis van accommodatie- en convergentie-effect.
- Heeft specialistische kennis van visuswaarden.
- Heeft specialistische kennis van richtingsafwijkingen en spierbalans.
- Heeft specialistische kennis van de refractiebalans.
- Heeft specialistische kennis van visuele waarneming.
- Heeft specialistische kennis van refractieafwijkingen.
- Heeft specialistische kennis van correctiewaarden.
- Heeft specialistische kennis van producten, diensten en materialen van het bedrijf.
- Heeft specialistische kennis van nieuwe ontwikkelingen in de optiekbranche.
- Kan werken conform geldende regels en voorschriften (ANVC-gedragscode, bedrijfsregels, etc.).
- Kan macroscopisch onderzoek uitvoeren.
- Kan de geschikte (meet)apparatuur en middelen selecteren en inzetten.
- Kan meetgegevens analyseren en interpreteren.
- Kan relevante basisprincipes van effectieve communicatie toepassen (LSD-principe, verbale en non-verbale communicatie etc.).
- Kan de wijze van communiceren aanpassen per type klant (leeftijd, karakter, achtergrond).
- Kan de klantenadministratie voeren.
- Kan verkoopkansen signaleren, creëren en benutten.
- Kan geleverde contactlenzen controleren / vergelijken met de bestelling.

Werkproces 2.1: Meet contactlenzen aan.

Omschrijving

De contactlensspecialist meet vormstabiele of zachte contactlenzen aan, op basis van eigen meetresultaten en/of voorschrift van een optometrist of oogarts. Hij bepaalt welk ontwerp contactlens (materiaal, design, kromming) hij gaat gebruiken. Hij plaatst de (pas)lenzen bij de klant op het hoornvlies en laat de klant enige tijd wennen. Hij meet de refractie over de contactlenzen heen en beoordeelt hoe de contactlens zit. Hij informeert bij de klant naar het comfort van de contactlenzen en of de klant er goed mee ziet. Hij haalt de (pas)lenzen voorzichtig uit het oog. Vormstabiele (pas)lenzen maakt hij goed schoon en bergt hij droog op, zachte paslenzen gooit hij weg.

De contactlensspecialist beoordeelt of de contactlenzen goed zijn, of dat hij andere (pas)lenzen moet proberen. Hij bepaalt ook welke verzorgingsmiddelen het meest geschikt zijn.

Bij levering stelt hij de factuur op en neemt hij de betaling in ontvangst. Indien de betreffende contactlenzen niet op voorraad zijn, maakt hij een afspraak met de klant en zorgt voor de bestelling.

Resultaat

- De juiste contactlenzen, die voldoen aan de wensen van de klant en de eisen van een goede passing, zijn aangemeten.

Gedrag

- Interpreteert eigen metingen en de voorschriften van optometrist of oogarts correct.
- Voert metingen uit om de pasvorm en de excentriciteit en irregulariteit van het hoornvlies te bepalen.
- Past de pasvorm van de contactlens aan de oppervlakte van het hoornvlies aan, gebruikt de juiste verhouding, meet een contactlens aan die het profiel van het hoornvlies respecteert.
- Plaatst voorzichtig en zelfverzekerd de (pas)lens bij de klant op het hoornvlies.
- Signaleert fysiologische of emotionele reacties bij de klant en handelt dan adequaat.
- Beoordeelt de passing van (speciale) vormstabiele contactlenzen en nachtlenzen op basis van het fluorescentiepatroon van de traanlaag, de beweging en de centrering.
- Beoordeelt de passing van (speciale) zachte contactlenzen op basis van de beweging en de centrering.
- Controleert bij de bi- en multifocale contactlenzen of de klant zowel veraf als dichtbij goed ziet, niet continu door het leesgebied kijkt en of de beweging van de contactlens goed is.
- Gaat zeer zorgvuldig te werk en let op details, met name bij speciale contactlenzen.
- Werkt hygiënisch volgens de geldende normeringen.
- Registreert de relevante (aanpassings)gegevens volgens bedrijfsinstructie / SOEP-protocol.
- Stelt een nauwkeurige bestelling op voor de fabrikant/leverancier, vermeldt duidelijk alle relevante gegevens. Onderhoudt zo nodig telefonisch contact met de leverancier.

Werkproces 2.2: Geeft instructie bij (eerste) levering.

Omschrijving

De contactlensspecialist instrueert de klant en leert hem om de contactlenzen in te zetten en uit te halen. Hij demonstreert hoe de handelingen het beste kunnen worden uitgevoerd, stelt de klant gerust en geeft hem de gelegenheid om te oefenen. De contactlensspecialist stelt een passend draagschema op voor de klant, zodat deze thuis kan oefenen met het inhouden van de contactlenzen. Hij legt uit hoe de klant de contactlenzen moet reinigen en bewaren. Hij adviseert de klant om bij problemen of vragen contact op te nemen en maakt een eerste controle-afspraak.

Hij verkoopt aanverwante producten en rekent af. Hij registreert de klantgegevens.

Resultaat

- De klant is in staat om zelfstandig en op de juiste wijze de contactlenzen te hanteren

Gedrag

- Demonstreert het inzetten en uitnemen en geeft de klant adviezen om het gemakkelijker maken.
- Laat de klant oefenen om de contactlenzen zelf op de juiste wijze in te zetten en uit te halen.
- Blijft geduldig, geeft de klant de tijd om te oefenen.
- Signaleert fysiologische en emotionele reacties van de klant, bijvoorbeeld paniek en reageert hier adequaat op.
- Stelt uitgebreid vragen, informeert bijvoorbeeld hoe de contactlens zit, kijkt of de contactlens irriteert bij het inzetten of (te) vast zit met uithalen.
- Bespreekt cosmeticagebruik en de mogelijke effecten daarvan.
- Geeft duidelijke instructies over het onderhoud van de contactlenzen, het gebruik van vloeistoffen en hygiëne.

Werkproces 2.3: Voert contactlenscontroles uit.

Omschrijving

De contactlensspecialist nodigt de klant uit voor een controle-afspraak. Hij informeert of de contactlenzen de klant bevallen en gaat na of er problemen, veranderingen of bijzonderheden zijn. Hij herhaalt de anamnese in verkorte vorm. Hij voert een visuele controle van het oog uit. Hij controleert de passing van de contactlens, zoals de beweging en centrering, bekijkt de knipperslag, de helderheid van het oogwit, het hoornvlies en dergelijke. De contactlensspecialist meet de sterkte met skiascoop, foropter of pasbril over de contactlens heen. Hij maakt een inschatting welke oogmetingen hij moet herhalen en voert deze uit. Ook controleert hij de contactlens op beschadigingen en/of aanslag. Zo nodig maakt hij de contactlens schoon. Als de aanslag niet meer verwijderd kan worden of de sterkte niet meer optimaal is, meet hij nieuwe contactlenzen aan. Indien er klachten zijn, achterhaalt de contactlensspecialist de oorzaken van deze klachten. Bij twijfel raadpleegt hij een collega of adviseert hij de klant contact op te nemen met huisarts of optometrist. Hij noteert alle gegevens en informeert of de klant nieuwe bewaarmiddelen, vloeistoffen en dergelijke nodig heeft. Hij attendeert de klant op nieuwe (verzorgings)producten en beweegt de klant om tot aankoop over te gaan. Hij overtuigt de klant daarnaast van de noodzaak en voordelen van regelmatige controles.

Resultaat

- Het is duidelijk of de contactlenzen (nog) voldoen aan de wensen van de klant en of ze de goede scherpte hebben.

Gedrag

- Nodigt iedere klant volgens de regelgeving uit voor de controle (6/12 maandelijks).
- Beoordeelt bij nieuwe / eerste contactlenzen de gevolgen voor het oog, gaat na of de linker- en rechterlens niet per abuis verwisseld zijn door de klant, controleert of de contactlens nog schoon en onbeschadigd is, of de passing, (beweging, centrering) goed is en of het oog er goed uitziet of geïrriteerd is.
- Voert bij controles subjectieve en de benodigde objectieve oogmetingen uit.
- Signaleert veranderingen / afwijkingen ten opzichte van eerdere controles.
- Controleert het hoornvlies eventueel m.b.v. fluoresceïne op beschadigingen en kiest bij problemen de meest geschikte oplossing.
- Communiceert op duidelijke wijze, stelt vragen om de tevredenheid van de klant te peilen en om misverstanden te voorkomen, toont betrokkenheid en geeft de klant voldoende aandacht.
- Luistert goed en vraagt door, informeert naar bijzonderheden en veranderingen m.b.t. bijvoorbeeld medicijngebruik, werkomstandigheden, ziekte of allergieën.
- Toont commercieel bewustzijn, achterhaalt steeds de wensen van de klant om koopbehoeften te bepalen en sluit hier soepel bij aan.
- Houdt bij het eventueel aanmeten van nieuwe contactlenzen bij bestaande contactlensdragers rekening met nieuwe parameters.

Kerntaak 3: Draagt bij aan kwaliteit en een efficiënte bedrijfsvoering.

Complexiteit

De aard van de werkzaamheden is gestructureerd en kan veelal routinematig volgens standaard werkwijzen worden uitgevoerd. Wel zijn uitgebreide, specifieke kennis en vaardigheden nodig. De contactlensspecialist verleent, zeker bij klachtafhandeling, optimale service aan de klant en houdt tegelijk rekening met de commerciële belangen van het bedrijf. Dat betekent dat hij de klant tegemoetkomt en eventuele klachten afhandelt zonder het bedrijfsbelang te schaden. Wanneer de werkzaamheden niet goed of niet in goede samenwerking worden uitgevoerd, wordt het gestelde kwaliteitsniveau niet waargemaakt of verlopen de werkzaamheden minder efficiënt dan gewenst.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De contactlensspecialist is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan de eigenaar/ bedrijfsleider. Afhankelijk van het bedrijf, is de contactlensspecialist verantwoordelijk voor het resultaat van het werk van eventuele minder ervaren collega's, assistent-contactlensspecialisten of medewerkers contactlenzen die hij begeleidt.

Vakkennis en vaardigheden

- Heeft kennis van prijsopbouw (kostensoorten, BTW, vergoedingen van zorgverzekeringen).
- Heeft kennis van de ontwikkelingen in de optiekmarkt (partijen, inkoopkanalen, distributie).
- Heeft kennis van actuele regelgeving m.b.t. vergoedingen van zorgverzekeraars.
- Heeft kennis van de wet- en regelgeving omtrent klachtafhandeling.
- Heeft basiskennis van methoden voor conflicthantering.
- Heeft basiskennis over het motiveren en begeleiden van anderen.

- Kan het voorraadbeheer uitvoeren.
- Kan geleverde producten controleren aan de hand van de specificaties in de bestelling.
- Kan de voorraadadministratie voeren.
- Kan klachten afhandelen binnen gestelde kaders.
- Kan relevante basisprincipes van effectieve communicatie toepassen (LSD-principe, verbale en non-verbale communicatie en dergelijke).
- Kan de wijze van communiceren aanpassen per type klant (leeftijd, karakter, achtergrond).
- Kan de eigen kennis over ontwikkelingen in de contactlensmarkt op peil houden.
- Kan duidelijke werkinstructies geven en werk op verantwoorde wijze delegeren aan collega's.
- Kan (minder ervaren) collega's motiveren en kennis en ervaring aan hen overdragen.

Werkproces 3.1: Beheert het assortiment.

Omschrijving

De contactlensspecialist beheert het assortiment voor contactlenzen en aanverwante producten. Regelmatig laat hij zich door leveranciers informeren over nieuwe producten. Hij doet voorstellen voor assortimentsaanpassing als hij nieuwe kansen voor het bedrijf ziet. Waar nodig overlegt hij met de bedrijfsleider / eigenaar.

Resultaat

- Nieuwe kansen voor het bedrijf worden gesignaleerd en benut.

Gedrag

- Zoekt proactief naar informatie over nieuwe ontwikkelingen via leveranciers, seminars, beurzen, ANVC-nascholing en dergelijke.
- Toont commercieel inzicht, houdt rekening met de prijs-kwaliteitverhouding.
- Is alert op kansen voor het bedrijf m.b.t. vernieuwing van het assortiment.
- Maakt de juiste afweging wanneer overleg met de bedrijfsleider / eigenaar nodig is.

Werkproces 3.2: Handelt klachten af.

Omschrijving

De contactlensspecialist staat de klant te woord en hoort de klacht aan. In voorkomende gevallen neemt hij de klachtafhandeling over van een collega/medewerker, of draagt hij zelf de klachtafhandeling over aan een ander. Hij stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen en handelt de klacht af. Hij gebruikt de ontvangen klacht om wijzigingsvoorstellen te doen voor de regels van het bedrijf.

Resultaat

De klacht is naar tevredenheid van de klant afgehandeld, waarbij het bedrijfsbelang niet uit het oog is verloren.

Gedrag

- Laat de klant rustig zijn verhaal doen, neemt de klacht aan en neemt deze serieus.
- Stelt op klantvriendelijke wijze vragen aan de klant, toetst de verkregen informatie op betrouwbaarheid en volledigheid en maakt logische gevolgtrekkingen.
- Informeert tactvol naar de oplossingsrichting die de klant voor ogen heeft.
- Bekijkt de wensen van de klant in relatie tot de mogelijkheden van het optiekbedrijf.
- Stelt zowel voor het bedrijf als voor de klant acceptabele oplossingen en alternatieven voor, houdt daarbij rekening met financiële consequenties.
- Werkt volgens de wettelijke procedures, regels van het bedrijf en garantiebepalingen van leveranciers en het bedrijf.

Werkproces 3.3: Werkt samen en begeleidt minder ervaren collega's.

Omschrijving

De contactlensspecialist draagt door zijn houding en gedrag bij aan een positieve werksfeer en een efficiënte samenwerking in het bedrijf. Waar mogelijk doet hij voorstellen voor verbetering. Afhankelijk van de arbeidsverdeling en de hoeveelheid werk binnen het bedrijf, delegeert hij enkele taken. Hij fungeert als aanspreekpunt en vraagbaak en biedt minder ervaren collega's de kans om te leren. Hij motiveert hen en geeft duidelijke instructies over de uit te voeren werkzaamheden, het gewenste doel en de kwaliteit. Hij controleert waar nodig, geeft hulp als dat gevraagd wordt en draagt kennis en ervaring over. Als dat nodig is, vraagt hij op zijn beurt hulp aan anderen en toont de bereidheid om te leren.

Resultaat

Een prettige samenwerking waarbij iedereen zijn werk kan doen en ruimte krijgt om te leren.

Gedrag

- Delegeert taken aan daarvoor competente anderen.
- Gaat in goede harmonie om met collega's en eigenaar / bedrijfsleider, toont interesse in anderen.
- Stelt zich flexibel op, is ook bereid om andere werkzaamheden te verrichten.
- Geeft op een positieve manier feedback, staat zelf open voor suggesties/feedback van anderen.
- Maakt voldoende tijd vrij voor begeleiding, zonder dat andere werkzaamheden daaronder lijden.
- Beantwoordt vragen geduldig en legt zaken duidelijk uit.
- Overweegt zorgvuldig wanneer hij ingrijpt en wanneer hij iemand de kans geeft om initiatief te nemen en te leren.
- Geeft minder ervaren collega's steeds meer zelfstandigheid, bouwt dit verantwoord op.

ⁱ SOEP staat voor Subjectief, Objectief, Evaluatie, Plan