

Online ogentest nog in de kinderschoenen

Easee: het ultieme basic

'Oogmetingen' bij de drogist, uitgevoerd door een medewerker die is opgeleid om de knoppen van een automaat te drukken. Dacht je dat de basic-bodem bereikt is? Welnee, je kunt ook vanachter je pc zelf je ogen testen. O ja, doe je wel even schoenen uit?

Tekst: Theo Peeters

"Test je ogen waar en wanneer jij dat wilt. Geen afspraken. Geen wachttijden", zo word je welkom geheten op de website easee.online. De test wordt aangeprezen als 'accuraat en deskundig'. Het klinkt als een aantrekkelijke propositie: je hoeft er de deur niet eens voor uit. Inzage in de resultaten van je zelf uitgevoerde oogmeting is gratis. Wil je een afschrift – 'gevalideerd' door een 'oogspecialist', dan moet je negentien euro neertellen. Met dat recept kun je je dan overal, al dan niet online, melden om je bril te laten maken. Volgens de bedenkers van Easee is de oogtest "even nauwkeurig als wanneer je je ogen laat testen bij een opticien." Een buitenkans voor online aanbieders: zo heeft Ace & Tate al aangekondigd de Easee-oogtest te integreren in de eigen dienstverlening.

Onderbuik

Steeds meer van dit soort gemakkelijke en goedkope oplossingen vechten om de onderbuik van de consument. Het is natuurlijk verleidelijk om in de weerstand te schieten bij elke verandering of vernieuwing die om actie vraagt. De gedegen, deskundige oogmeting waarvoor je hebt doorgeleerd staat onder druk. Voor ondernemers is dat een riskante houding, ingegeven door de behoefte om de eigen nering te beschermen.

Aandachtspuntje

Je redacteur (63, multifocaaldrager) wilde wel eens met eigen correctiebehoeftege ogen zien hoe dat in zijn werk gaat, zo'n onbemande oogmeting. Dat was gemakkelijker gezegd dan gedaan. Je moet eerst een account aanmaken. Na het invoeren van mijn gegevens bleef het stil aan de andere kant.

Easee gaf geen respons, hetgeen mogelijk kwam doordat er een maximum aantal mensen is dat tegelijk kan inloggen. Kan gebeuren, maar dan

Zelflerend

Robert Wisse, oogarts en corneaspecialist bij UMC Utrecht, is betrokken geweest bij de ontwikkeling van de online oogtest. "Eigenlijk vanuit wetenschappelijke nieuwsgierigheid", zegt hij desgevraagd. "Ik vond het een heel interessant project, heb optica altijd leuk gevonden en kom zelf uit een optiekfamilie. Bovendien ben ik geïnteresseerd in elke oplossing die de kosten van de gezondheidszorg kan helpen drukken, zodat oogzorg voor meer mensen toegankelijk wordt." Maar in hoeverre is een test als die van Easee gelijkwaardig aan een volledige oogmeting, inclusief subjectieve refractie, door de opticien? "Het systeem heeft in principe de potentie om de manier waarop wij oogmetingen doen voorgoed te veranderen", reageert hij terughoudend. "In het systeem zijn allerlei controlestappen ingebouwd die fouten moeten minimaliseren. En het systeem is zelflerend. Naarmate het meer gebruikt wordt, wordt het gaandeweg 'slimmer'. Als je de antwoorden van honderd mensen vergelijkt, herkent het systeem op een gegeven moment bepaalde patronen en eventuele inconsistenties in de antwoorden. Maar gelijkwaardig? Laat ik het zo zeggen: de Easee-test is op dit moment niet beter dan de meting door een goede opticien, maar wel beter dan de meting van een slechte."



wil je als bezoeker toch graag weten waar je precies op wacht. Aandachtspuntje...

Opsteker

Bij de tweede poging lukt het wél om contact te krijgen met de virtuele opticien. Helaas pinda-kaas. De combinatie van 'multifocaal' en mijn leeftijd is voor Easee voldoende aanleiding om mij vriendelijk doch beslist naar een opticien of hoger te verwijzen. 'De test is op dit moment niet voor u geschikt'. Terwijl ik toch als enige bijzonderheid heb ingevuld dat ik multifocaaldrager ben. De disclaimer op de website van Easee biedt uitkomst. Dat bijzondere medische gevallen van de test worden uitgesloten, daar kunnen we nog in komen. Maar ook het sterktebereik is beperkt. En dan is de test kennelijk alleen bedoeld voor



mensen tussen de 18 en de 45. Het lijkt erop dat een grote groep consumenten, de babyboomers, zo buiten de boot valt. Voor de 'traditionele' optiekbranche heeft Easee echter een onverwachte opsteker: de app verwijst me immers door naar de echte optiek.

Nul procent

Luttele seconden na mijn vergeefse poging volgt een verrassing in mijn mailbox. Easee heeft me maar liefst vier mailtjes gestuurd. Met de eerste word ik welkom geheten en bedankt voor mijn aanmelding. So far so good. Het tweede mailtje wekt mijn verbazing. "De resultaten van je oogmeting zijn voor beoordeling verzonden". Hoezo? Easee wilde me toch niet meten? Bij het derde mailtje breekt mijn klomp. "Eén van onze specialisten heeft je check-up oogmeting nagekeken en alles ziet er goed uit! Volgens onze gegevens sluit het voorgeschreven brilrecept goed aan op jou* behoeften. Graag stellen we je nog wat vragen, hiermee kunnen we onze dienst verbeteren."



Schoenen uit

Om de Easee-test te kunnen uitvoeren heb je een pc of laptop nodig en een mobiele telefoon, beide met een internetverbinding, en minimaal drie meter vrije ruimte om afstand te kunnen nemen van de pc. Het verloopt als volgt. Na het inloggen vraagt het systeem je het scherm van je pc te kalibreren met een creditcard dat je op het scherm moet houden. Met de muis kun je het kadertje passend maken. Dan voer je je mobiele nummer in. De smartphone gaat vanaf dan dienen als afstandsbediening voor de test. De pc moet precies op de rand van de tafel staan, en jij met je rug tegen de rand van de tafel. Dan vraagt Easee je je schoenen uit te doen en je schoenmaat op te geven. Huh?

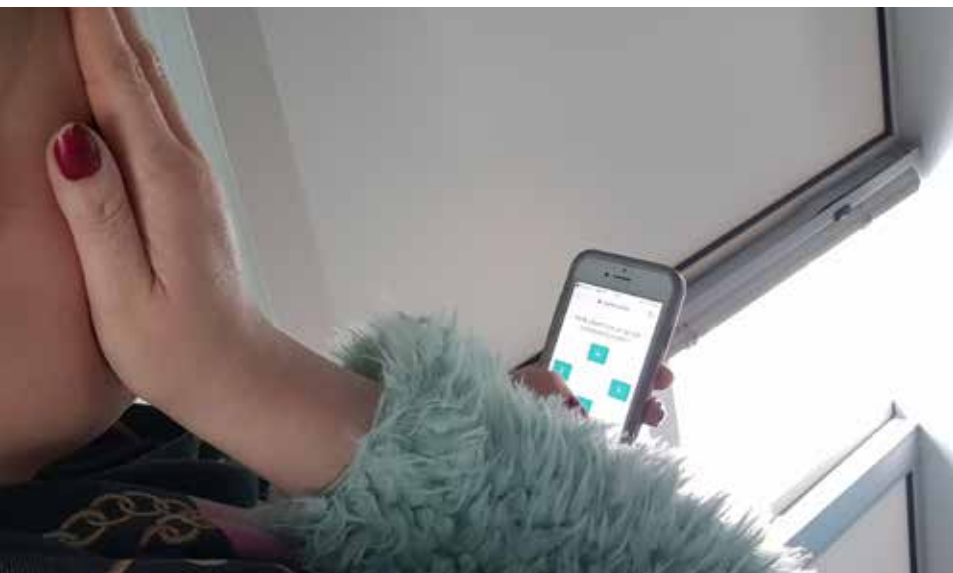
Maar al snel wordt duidelijk waarom: je voeten dienen om met elf teen-tegenhakkastappen de afstand te bepalen tussen jou en de pc. Markeer de afstand, draai je om en ga met je tenen gelijnd op de goede afstand staan. Dan begint de feitelijke test. Je wordt gevraagd een oog afdekken met je hand. Op de pc verschijnen schermen met tekens. Op de smartphone moet je telkens aangeven wat je ziet en doorklikken naar het volgende scherm. Voor het andere oog hetzelfde verhaal. Na afloop verschijnt het meetresultaat op het scherm. Het gebruik van de meetresultaten is volledig voor risico van de consument. Op easee.online/terms-of-use is de aansprakelijkheid van Easee degelijk afgedekt.





Oogspecialist

Het vierde mailtje doet de deur dicht: “Jouw persoonlijke brilrecept wacht op je! Onlangs heb je de easee oogtest afgenomen. Aan de hand van



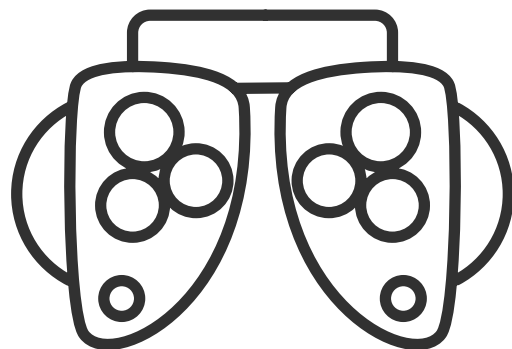
de testresultaten en de informatie die jij ons hebt verschaft kunnen we jou een gevalideerd brilrecept opsturen. Jouw testresultaten worden gevalideerd door een oogspecialist. Met het brilrecept kan je gelijk een bril of lenzen aanschaffen. Wanneer* je dit hebt gedaan kan je bij ons eens* gratis check-up oogmeting doen om te controleren of jouw recept accuraat is. Mocht je vragen hebben, dan wordt* je persoonlijk geholpen door een van onze oogspecialisten.” De taalfouten (*) nemen we maar even voor lief. En het meetresultaat? ‘Bijziend, geen cilinder, visus beide ogen nul procent’, geeft het systeem zonder blikken of blozen.

Unfortunately

Een week later keert je verslaggever nog eens terug op de website van Easee. Tenslotte gaat het om een jong product waaraan ‘onderweg’ nog het nodige zal worden bijgeschaafd. Helaas verschijnt

Wat vind jij ervan?

Oculus is benieuwd naar ervaringen met de Easee-oogtest. Wie kan daarover beter oordelen dan de experts bij uitstek: optiekondernemers, onze lezers? Doe de test, vergelijk de resultaten met je eigen oogmeetgegevens en deel je ervaringen met ons via oculus@nuvo.nl. In een volgend nummer komen we hier graag op terug!



in beeld een balkje met een disclaimer: ‘We are experiencing some issues with our performance.’ Dan maar een telefoontje eraan wagen. Het Amsterdamse telefoonnummer van Easee antwoordt automatisch met een ingesproken (Engelstalige) boodschap. Unfortunately kan niemand mij te woord staan. Maar luttele minuten later belt Jeroen Feron terug. De Growth Marketeer van Easee (“Ja, we zijn een Nederlands bedrijf”) bevestigt de problemen maar verwacht dat ze vandaag nog zijn opgelost. Hetgeen ook inderdaad lukt. De vraag hoeveel mensen sinds de start in november een oogmeting hebben gedaan via Easee wil Jeroen liever niet beantwoorden: “Dat is bedrijfsgevoelige informatie. Maar we liggen op schema, zowel met het aantal metingen als met de betalende klanten.”

Een voorlopige conclusie? Op dit moment maakt Easee nog niet de indruk een serieus alternatief te zijn voor onze ‘live’ uitgevoerde, professionele oogmetingen. Daarvoor vertoont het programma nog teveel onvolkomenheden en is de communicatiedrempel nog te hoog. Maar zeg nooit nooit. De consument heeft het laatste woord: die moet overtuigd zijn van onze meerwaarde... én is erg op zijn gemak gesteld!