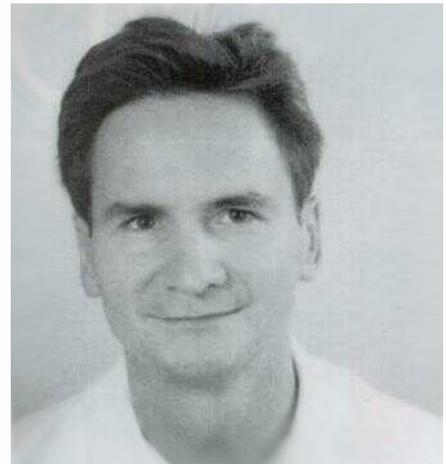


Wir sprachen mit Karsten Bronk

Zur Branchensituation und Bedeutung der Interlens

Die Interlens Vereinigung Deutscher Contactlinsen-Institute e.V. ist eine Interessenvertretung von Augenoptikern, die sich ganz auf die Kontaktlinsenanpassung spezialisiert haben. Derzeit gehören 28 Kontaktlinsen-Spezialinstitute der Vereinigung an. Die Mitglieder haben es sich zum Ziel gesetzt, den Sehhilfebedürftigen die bestmögliche Kontaktlinsenversorgung angedeihen zu lassen. Diesem Ziel dient ein intensiver und vorbehaltloser Erfahrungsaustausch: 51 Arbeitstagungen in zwölf Jahren! Und das ausschließlich „aus der Praxis - für die Praxis“. Die Interlens-Vereinigung hat an Bedeutung für die Branche gewonnen, seit ihre Mitglieder auch in maßgeblichen VDC-Positionen und in Gremien des ZVA vertreten sind. Der Interlens-Vorsitz wechselt satzungsgemäß alle zwei Jahre. Ulrich Maxam sprach mit dem derzeit noch amtierenden Vorsitzenden Karsten Bronk über die Interlens und über Tendenzen in unserer Branche.



Karsten Bronk

NOJ: Was unterscheidet die Interlens von der VDC?

Bronk: Die Interlens Contactlinseninstitute sind eine Vereinigung dreißig eigenständiger Spezialinstitute in Deutschland, die sich ausschließlich mit der Anpassung von Kontaktlinsen beschäftigen.

Aufgrund der Spezialisierung sind alle Institute in ihrer jeweiligen Stadt der Hauptansprechpartner für komplizierte Versorgungen wie Extremametropien, hohe Astigmatismen, Keratokonus, Zustand nach Keratoplastik, Unfall usw. Interlensinstitute erzielen 100 % ihres Umsatzes mit der Anpassung von Kontaktlinsen und dem Verkauf von Riegemitteln.

Dem gegenüber steht der normale augenoptische Betrieb, dessen Schwerpunkt der Verkauf von Brillen ist. Bundesweit beträgt der mit der Kontaktoptik erzielte Umsatz in diesen Betrieben nur etwa 5 %, hierin sind die Pflegemittel bereits enthalten. Zahlenmäßig sind die in den einzelnen Betrieben durchgeführten Anpassungen demnach sehr gering. Es passen also viele Augenoptiker jeweils wenige Kontaktlinsen an. Die logische Konsequenz ist nun, dass bei einer geringen Anzahl von Anpassungen auch nur relativ wenige Erfahrungen gesammelt werden können.

Besonders motivierte Anpasser haben diese Problematik erkannt und versuchen nun durch regelmäßige Lehrgänge, Seminare und Fortbildungsveranstaltungen, aber auch durch mehr Engagement bei der Anpassung, die Lücke zu Spezialinstituten so gut es geht zu schließen.

Die VDC ist mit ihren Angeboten hierfür die geeignete Fachvereinigung.

Zusammengefasst ist die Interlens eine Vereinigung von Spezialinstituten, in denen ausschließlich Kontaktlinsen angepasst werden, während die VDC eine Vereinigung engagierter und interessierter kontaktlinsenanpassender Augenoptiker ist, genau deshalb sind alle Anpasser der Interlensinstitute zusätzlich Mitglied in der VDC.

NOJ: Welches sind die bedeutendsten Ereignisse während ihrer Amtsperiode als Interlensvorsitzender?

Bronk: Das wohl wichtigste und zukunftsweisendste Ereignis war die Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts über die Non-Kontakt-Tonometrie und die automatische Perimetrie.

In einer sehr überzeugenden Rede hat einer der führenden Optometristen und letzte Vorsitzende der Interlens, Stefan Schwarz, dafür gesorgt, dass sich auch die Interlens mit einem nicht unerheblichen Beitrag an der finanziellen Absicherung dieser Klage beteiligt. Ich hoffe nur, dass unser Berufsstand verantwortungsvoll mit dieser Entscheidung umgehen wird.

Andererseits war der Übergang der SFOF Berlin in den Fachhochschulbereich von großer Bedeutung. Besonders stolz bin ich darauf, dass ich

1956 in Berlin geboren

1985 Abschluss an der SFOF Berlin als staatlich geprüfter AO und AO-Meister

1989 Gründung eines Contactlinseninstitutes

seit 1990 Teilzeitdozent an der TFH Berlin im CL-Workshop

seit 1998 Vorsitzender der Interlens Contactlinseninstitute e.V. Deutschland

dort seit nun mehr als zehn Jahren im klinischen Kontaktlinsenpraktikum mit Prof. Dr. Moest, dem Leiter des Fachbereiches Augenoptik der TFH Berlin, zusammenarbeiten darf. Ihm haben wir nicht nur den größten Teil der Umsetzung dieses Vorhabens vor Ort zu verdanken, sondern auch die Tatsache, dass die Kontaktoptik in Berlin anerkanntermaßen einen viel bedeutenderen Stellenwert erhalten hat.

NOJ: Welche Neuerungen waren für Sie die wichtigsten der letzten Jahre?

Bronk: Im anpasstechnischen Bereich sicherlich die Entwicklung des Videokeratoskopes.

Auf keinen Fall aber erspart uns die Videokeratoskopie die immer noch aufwendige Anpassung.

Die durch das Programm vorgeschlagenen Kontaktlinsenparameter entsprechen eben nicht der real besten Kontaktlinsenrückfläche, da sich die physiologisch verträglichste Kontaktlinse nicht nur aus der Hornhautoberfläche ergibt, sondern aus vielen weiteren Parametern. Weniger erfahrene Anpasser sollten sich also durch die Computertechnologie und

ihre zweifellos schönen „bunten“ Bilder nicht in Sicherheit wiegen, nun bestmögliche Versorgungen durchführen zu können. Vielmehr eignet sich die Videokeratoskopie ausgezeichnet für die Nachkontrollen. Objektives Kriterium, ob eine Kontaktlinse gut angepasst wurde, könnte in der Zukunft der Vergleich der Videokeratoskopien vor und nach der Anpassung werden und nicht die Tatsache wie das Fluoreszeinbild aussieht.

Im Bereich der Kontaktlinsen steht wohl die Entwicklung der Siliconhydrogele an erster Stelle. Die Zukunft wird uns nun zeigen, ob die Materialien das halten können, was sie versprechen und ob bald die notwendige Anpassung individueller Geometrien möglich sein wird.

NOJ: Was beunruhigt oder ärgert Sie in unserer Branche am meisten?

Bronk: Ich ärgere mich fast täglich darüber, dass es in der Vergangenheit versäumt wurde, unseren Kunden die Wertigkeit einer Kontaktlinsenanpassung und die damit verbundene Dienstleistung zu vermitteln. Die Kontaktlinse scheint ein Produkt zu sein, das man sich kaufen geht wie eine Ware. Die Wichtigkeit der Fachkompetenz des jeweiligen Anpassers ist den Kunden leider nicht bewusst.

Wird eine Anpassung nicht mit dem gewünschten Erfolg abgeschlossen, glaubt der Kunde, er könne keine Linsen tragen und unternimmt den nächsten Versuch vielleicht erst viele Jahre später, in der Hoffnung, die Technik sei jetzt weiter fortgeschritten. Dass er den Misserfolg mit großer Wahrscheinlichkeit seinem Anpasser zu verdanken hat und er umgehend einen anderen Anpasser aufsuchen sollte, weiß er leider nicht. Oder wie kann es möglich sein, dass mich jemand, der noch nie Kontaktlinsen getragen hat, anruft und fragt: „Wieviel kosten bei Ihnen Kontaktlinsen?“ Wie kann es sein, dass jemand so schlecht informiert ist und eine solche Frage stellt? Der selbe Kunde käme nie auf die Idee, in einem Restaurant anzurufen und zu fragen: „Wieviel kostet bei Ihnen ein Essen“.

Und das Schlimme daran ist, dass die Augenoptikerschaft daran selbst schuld ist. Wir bieten auch diesen Kunden daraufhin immer ein für sie kostenfreies Informationsgespräch an und machen einen individuellen Kostenvoranschlag, denn das ist, was sie wirklich interessiert. Was das Tragen von Kontaktlinsen im allgemeinen kostet, interessiert sie nicht. Wieviel es sie selbst kostet, möchten



Karsten Bronk bei der Anpassung in seinem Institut

sie wissen. Wir machen bei uns im Institut kein Beratungsgespräch ohne aktuelle Refraktion, Ophthalmometrie und Hornhautinspektion. Ohne diese Informationen zu haben, können wir keine qualifizierte Beratung durchführen. Solche Gespräche dauern zwischen einer halben und einer Stunde und werden nicht etwa von Assistentinnen nebenbei oder am Telefon durchgeführt, sondern von qualifizierten Anpassern nach Terminvereinbarung. Und ich muss diese teure Leistung kostenlos durchführen, weil Beratungsgespräche anderswo kostenfrei sind. Wir leiden ja jetzt schon unter dem ungerechtfertigten Ruf „teuer“ zu sein, dabei ist für unsere Kunden eine Zusammenarbeit mit uns langfristig kostengünstiger als anderswo. Der zeitliche Aufwand, über Geld reden zu müssen, ist mir viel zu hoch. Lieber würde ich diese Zeit nutzen und Kontaktlinsen anpassen.

NOJ: Welche Chancen hat der engagierte und qualifizierte Anpasser heute und morgen noch?

Bronk: Ich glaube, das ist in der Kontaktoptik nicht anders als in anderen Branchen auch. Wenn mein Konkurrent um die Ecke, oder irgend ein Discounter in der Stadt, die gleiche Leistung wie ich zu einem geringeren Preis anbietet, warum soll der Kunde dann bei mir bleiben? Ich muss eine bessere Leistung anbieten. Wir können langfristig nur überleben und uns gegen Konkurrenz und Internet durchsetzen, wenn unsere Kunden merken, dass unsere Leistung besser ist und es unser Ziel ist, sie langfristig zufriedenstellen zu wollen, schließlich leben wir von ihnen. Eine gute Leistung wird sich langfristig durchsetzen.

NOJ: Auf welchen Wegen könnte der Anteil der Kontaktlinsenträger im deutschsprachigen Raum noch erweitert werden?

Bronk: Meines Erachtens ausschließlich durch eine qualifiziertere Anpassung und mehr Fürsorge. Die meisten Betriebe haben bezüglich ihres Kundenstammes offensichtlich Dreh-türen. Wenn vorne neue Kunden in den Laden kommen, wird hinten die gleiche Zahl an Altkunden hinausgedreht. Warum nimmt seit fast zwanzig Jahren die Zahl der Kontaktlinsenträger nicht zu? Man sollte weniger darüber nachdenken, mit welcher Werbemaßnahme man neue Kunden in den Laden bekommt, sondern mehr darüber, mit welcher Maßnahme man Altkunden im Betrieb halten und langfristig zufriedenstellen kann.

NOJ: Wie kann der Kontaktlinsenspezialist auch ohne marktschreierische Aktionen Neukunden gewinnen?

Bronk: Wie schon erwähnt, durch eine qualifizierte und auch seriöse Anpassarbeit. Aber auch die Kooperation mit unseren Kollegen im normalen augenoptischen Betrieb und den Augenärzten und Kliniken hat sich in der Vergangenheit für alle Beteiligten bewährt. Der Vorteil einer Zusammenarbeit mit unseren Institu-

ten liegt nicht nur in einer fachkompetenten Versorgung der Kunden, sondern auch in einer garantierten Rücküberweisung an den überweisenden Kollegen.

Für ein Interlens-Kontaktlinseninstitut ist der normale augenoptische Betrieb kein Konkurrent, sondern ein Partner, von dessen Überweisungen es lebt, im Gegenzug gibt es Überweisungen für die Anfertigung von Brillen, mit der Bitte um eine dortige fachgerechte Versorgung.

Wenn es gelingt, unseren Überweisern die Vorteile für alle Beteiligten zu vermitteln, kann die Zahl unserer Kunden eigentlich nur zunehmen.

NOJ: Wie werden sich Ihrer Meinung nach die Marktanteile RGP, klassisch weich und weich Austausch in den nächsten drei bis fünf Jahren gestalten?

Bronk: Das haben ausschließlich wir Anpasser in der Hand. Nicht wir müssen anpassen, was die Industrie herstellt, sondern die Industrie muss herstellen, was wir anpassen. Das setzt aber voraus, dass wir der Industrie die nötigen Informationen geben. Es gibt einen bestimmten Anteil an Linsenträgern, der mit formstabilen Linsen sinnvoller versorgt ist, einen Anteil an Trägern, der mit individuellen weichen Linsen sinnvoller versorgt ist und es gibt einen Anteil, für den Austauschlinsen zu bevorzugen sind. Das ist schon länger so und wird auch noch die nächsten drei bis fünf Jahre so sein. Ich passe nicht das System an, das gerade von der Industrie protegert wird, sondern das System, das ich gemeinsam mit

meinem Kunden als das für ihn geeignete herausarbeite. Wir sind in erster Linie unserem Gewissen und nicht etwa äußeren Zwängen unterworfen.

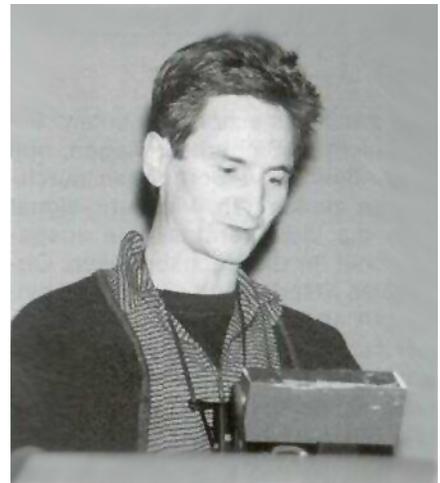
Unsere klare Empfehlung lautet, demjenigen, der ständig Linsen tragen möchte, wegen der besseren Dauerverträglichkeit formstabile Linsen anzupassen und demjenigen, der sporadisch Linsen tragen möchte, wegen der höheren Spontanverträglichkeit, weiche Linsen. Austauschlinsen sind bei ungewöhnlich starker Ablagerungsneigung geeignet und eine sinnvolle Ergänzung für Träger formstabiler Kontaktlinsen und Brillenträger. Das System, das wir gemeinsam für geeignet halten, wählen wir.

NOJ: Welche Tipps möchten Sie unseren Lesern gern auf den Weg geben?

Bronk: Wir Anpasser sollten erkennen, dass wir von unseren Kunden leben. Wir haben ausschließlich deren Wünsche zu berücksichtigen und darauf zu achten, dass der entsprechende Tragewunsch auch über einen langen Zeitraum realisiert werden kann und das ist nur möglich, wenn die Hornhaut nicht durch Einfachversorgungen überbelastet wird.

Wir müssen unseren Kunden bereits vor der Anpassung die Vor- und Nachteile der einzelnen Systeme vermitteln, nur so können Träger und Anpasser später keine bösen Überraschungen erleben.

Wir müssen ihnen aber auch verdeutlichen, dass die Anpassung bei einem engagierten und innovativen



Karsten Bronk als Referent auf vielen Kontaktlinsenfachtagungen

Anpasser in der Anfangsphase zunächst kostenintensiver ist, aber bei einem zufriedenstellenden Sitzverhalten und der daraus resultierenden längeren Nutzungsdauer insgesamt jedoch kostengünstiger ist, als bei einem vermeintlich preiswerteren Anpasser. Der Materialpreis der Kontaktlinsen darf beim qualifizierten Anpasser nicht höher sein, als beim Discounter oder im Internet. Ein höherer Gesamtpreis darf ausschließlich in einer erhöhten und besseren Dienstleistung begründet sein. Der Kunde muss wissen, dass das von ihm eingesparte Geld nur ein Einsparen an der notwendigen Dienstleistung an seinen Augen ist und er hierfür früher oder später mit Sicherheit die Quittung erhalten wird. Ein vor vielen Jahren verbreiteter Slogan der VDC lautet: „Billig gekauft, teuer bezahlt“, dem ist nichts hinzuzufügen.

NOJ: Herzlichen Dank, Kollege Bronk, das waren klare und richtungsweisende Worte.

*Anschrift des Verfassers:
Karsten Bronk - www.bronk-berlin.de
Fachdozent an der SFOF Berlin
Contactlinseninstitut Bronk
Kaiserdamm 16
14057 Berlin*