

**NUVO-bestuurslid:**

# Remko Berkel

**In het rondje langs bestuursleden van de NUVO gaat Oculus deze keer op bezoek bij Remko Berkel, een van de twee NUVO-bestuurders namens het grootbedrijf. 'Zijn' Specsavers is kersvers verhuisd van Huizen naar een nieuw onderkomen in Maarsse. Een mooie aanleiding om eens langs te gaan.**





“Alles is open, maar er zijn ook beschutte hoekjes voor wie rustig wil overleggen of bellen.”



“Deze kamer is symbolisch voor het prille begin van Specsavers.”

We schrijven 1 juli 1997. In de Grote Houtstraat in Haarlem opent gediplomeerd opticien Gijs van Leeuwen de eerste Nederlandse winkel van de Britse optieketen Specsavers. Van Leeuwen meldt zijn winkel aan voor het lidmaatschap van de NUVO. Specsavers opent de ene na de andere winkel en in 2006 worden de individuele lidmaatschappen omgezet in een ‘collectief’ lidmaatschap. In 2015 wordt de dan nieuw aangetreden directeur Remko Berkel gekozen in het NUVO-bestuur.

### Tafeltennis

“Deze kamer is symbolisch voor het prille begin van Specsavers”, zegt Remko als hij Oculus ontvangt aan een tafeltennistafel. “Op precies zo’n tafel werden de bestellingen klaargemaakt in de woning van oprichters Doug en Mary Perkins. Daarom zijn onze huisstijlkleuren groen en wit. En ja, we spelen hier op kantoor regelmatig een potje.” Het nieuwe hoofdkwartier, een totaal gerenoveerd gebouw aan het Bisonspoor in Maarsse, herbergt zo’n 80 mensen. “We zijn er enorm blij mee”, zegt Remko. “Alles is open, maar er zijn ook beschutte hoekjes voor wie rustig wil overleggen of bellen.” Inderdaad heerst er een serene rust. “Dat komt door de uitgekiende indeling en het materiaalgebruik. Je gaat hier vanzelf zachter praten.” Opvallend zijn de werkplekken waar je naar keuze staand of zittend kunt werken door simpelweg het bureaublad hoger of lager te zetten. Maar terug naar de tafeltennistafel.

### Oogzorg

Daar ligt een exemplaar van de Nationale Rapportage Oogzorg, die de optieketen in september vorig jaar samen met het Oogfonds presenteerde en die Remko graag met ons wil bespreken. Oogzorg? Nog geen jaar geleden tuimelden optieketens over elkaar heen met soms agressieve prijscom-

municatie, aan het eind van het jaar een handje geholpen door de aanvullende zorgverzekering. Specsavers liet zich daarin bepaald niet onbetuigd. Zijn de tijden veranderd? “Ja en nee”, zegt Remko Berkel. “Het klopt dat de tone of voice van onze communicatie is veranderd. We onderscheiden ons nog steeds op value for money en we zullen nooit het stilste jongetje van de klas worden. Maar inderdaad, onze huidige kernboodschap is kwalitatief hoogstaande oogzorg. Helemaal nieuw is dat niet. Onze oprichters Doug en Mary Perkins zijn zelf optometristen, en onder vakgenoten en stakeholders timmerden we al langer flink aan de weg met professionele oogzorg. Denk aan onze Clinical Conferences waar ook professionals ‘van buiten’ van harte welkom zijn. Maar nu is oogzorg ook in onze communicatie naar de consument toe de primaire boodschap.”

### Preventief

Zo introduceerde Specsavers een half jaar geleden het preventief ooggezondheidsonderzoek. Sommigen in de oogzorgsector reageerden als door een wesp gestoken. Het tarief van 29 euro zou niet kostendekkend zijn. “De een verdacht ons van commerciële motieven. We zouden het onderzoek als lokkertje gebruiken om daarna een bril te kunnen verkopen. Een ander sprak zijn zorgen uit over ‘het ontbreken van toezicht van een arts.’” Remko had wel wat kritiek verwacht, maar vindt het jammer dat de hoofdboodschap ondersneeuwt onder de achterdocht. “Het aantal blinden en slechtziende mensen in ons land stijgt, terwijl de oogzorg verschaalt. De echte vraag die dus op tafel ligt is: wat gaan we daaraan doen? De oogzorg in Nederland staat internationaal gezien op een hoog peil. Dat geldt voor oogartsen, optometristen en – al is het beroep helaas niet beschermd – veel opticiens zijn vakmensen met een door de overheid erkend diploma.”

**“De hoofdzaak is dat de branche gehoord wordt en gewicht in de schaal legt.”**

▷ **Knop**

Toch ziet Remko Berkel dat de kwaliteit onder druk komt te staan. “De wachttijden bij de oogartsen worden steeds langer. En aan de onderkant verkopen nieuwkomers in de optiekmarkt zeer basale voormetingen. Die worden uitgevoerd door ongeschoolde medewerkers die alleen hebben geleerd om een knop in te drukken. Met technologische toeters en bellen wordt de argeloze consument geïmponeerd: een autorefractor wordt gebruikt om te suggereren dat er een complete oogmeting wordt verricht. Tegelijkertijd lopen steeds meer mensen rond met oogklachten. Dat, in combinatie met de vergrijzing en het groeiend aantal diabetespatiënten, is waarover we ons beter druk kunnen maken.”

**Spelregels**

Nu was Specsavers twintig jaar geleden zelf zo’n onconventionele nieuwkomer. Wat is er tegen om de optiekbranche op te schudden? “Met concurrentie is niets mis”, zegt Remko Berkel. “Zoals je weet zijn we er zelf ook niet vies van. Natuurlijk is het zo dat daardoor de taart in kleinere stukjes wordt verdeeld. Maar ik vind wel dat als je dezelfde sport wilt beoefenen, het speelveld en de spelregels voor iedereen gelijk moeten zijn. Voor onszelf hebben we altijd de kwaliteitslat hoog gelegd. Alle oogmetingen worden bij ons verricht door gediplomeerden. De NUVO maakt zich momenteel hard voor de invoering van de Kwaliteitsstandaard Oogmeting. Zodra die in Nederland de norm wordt, zal het voor pakweg een Eyelove een hele kluit worden om daaraan te voldoen. Doen ze dat, dan zou ik niet weten waarom ze geen lid van de NUVO zouden

kunnen worden. Alleen zie ik dat niet gebeuren. De deals die zorgverzekeraars sluiten met partijen als Eyelove hebben niets meer met verzekeren van zorg te maken. Het is je reinste anti-zorg. Wat ons betreft mogen de zorgverzekeraars morgen stoppen met bril- en lensvergoedingen en in plaats daarvan de dienst, professionele handelingen, gaan vergoeden.”

**Uitspuiten**

Voor Remko Berkel staat als een paal boven water dat veel serieuze oogklachten voorkomen of beter behandeld kunnen worden als ze maar vroegtijdig worden gesignaleerd. “Minister De Jonge pleitte onlangs nog voor meer efficiency in de zorg. Er is in de loop van de tijd een woud van tegenstrijdige regels ontstaan. Neem de hoorzorg. Het gebeurt nogal eens dat een audicien bij een klant constateert dat de oren moeten worden uitgespoten. De man of vrouw heeft dat geleerd op de opleiding, maar is daartoe niet bevoegd dus doen we het ook niet. We moeten de klant verwijzen naar de huisarts, en wie doet het dan? De praktijkassistent die er in eerste instantie niet voor is opgeleid maar het wel mag: het gebeurt immers onder verantwoordelijkheid van een arts.”

**Kostenreductie**

Volgens Remko Berkel is preventief oogonderzoek “een logische stap in de richting van kostenreductie en kortere wachttijden in de oogzorg. We zouden op z’n minst eens serieus moeten uitzoeken of het zo werkt. Vandaar onze keuze om – net als veel NUVO-leden doen trouwens – een preventief ooggezondheidsonderzoek te gaan aanbieden. Als keten doen we dat landelijk en

als commerciële partij. Maar dat betekent nog niet dat we dat doen zonder professionele optometrische inbedding. In Australië bieden we een soortgelijk onderzoek al sinds jaar en dag aan. Het is daar zelfs de basis voor data-uitwisseling tussen zorgverzekeraars en opticiens en optometristen, zodat niet alleen duidelijk is hoeveel mensen hiermee jaarlijks geholpen zijn, maar ook hoeveel operaties en dure oogzorg ermee bespaard worden. Daar zou de Nederlandse oogzorg een voorbeeld aan kunnen nemen.”

### Koudwatervrees

Toch ziet Remko Berkel hier en daar wat koudwatervrees.

“Sommigen zijn bang dat preventief onderzoek kan leiden tot een groot aantal doorverwijzingen en dus tot een stijging van de oogzorgkosten, of misschien wel een infarct van het systeem. Waar komt die angst vandaan? Misschien door ervaringen met aanbieders van total body checks zoals Prescan die uitvoert: als je maar lang genoeg zoekt, vind je altijd wel iets dat doorverwijzing rechtvaardigt. Maar die vergelijking gaat mank. Een preventief ooggezondheidsonderzoek richt zich maar op een beperkt aantal mogelijke afwijkingen, die met relatief grote zekerheid zijn te diagnosticeren – al in een vroeg stadium. Wij hebben geen enkel belang bij massaal doorverwijzen, en kijkend naar Australië is dat ook absoluut niet aan de orde. Een dertiger zonder klachten komt ook bij Specsavers voor een

preventief onderzoek niet per se in aanmerking. Een dertiger zonder klachten, maar met glaucoom in de familie zeer waarschijnlijk wel. Hierin volgen we de richtlijnen die de Optometristen Vereniging Nederland hanteert.”

### Beren op de weg

Na de lancering van het preventief ooggezondheidsonderzoek reageerden veel vakgenoten op zijn zachtst gezegd nogal terughoudend. “Dat is misschien wel een beetje eigen aan onze sector”, zegt Remko Berkel. “We zijn erg goed in het zien van beren op de weg. Terwijl we toch allemaal hetzelfde willen: goed geprotocolleerde, optimale oogzorg, laagdrempelig en tegen zo laag mogelijke kosten. Een voor de consument betaalbaar preventief ooggezondheidsonderzoek is één van de instrumenten om die doelstelling te bereiken. Ik denk dat het een zegen voor de hele optiekbranche zou zijn als de zorgverzekeraars weer zouden gaan doen waarvoor ze op aarde zijn: het vergoeden van zorg. Die vergoedingen van brillen en contactlenzen zijn verworpen tot een mechanisme dat cowboys beloont ten koste van serieuze professionals. We kunnen in de branche lang blijven praten over het anders inrichten van oogzorg en de mogelijke effecten van een preventief oogonderzoek op termijn, maar daar komen we toch echt alleen maar achter door er gewoon mee te beginnen.”



Remko: “We zijn allemaal concurrenten van elkaar, maar zitten er ook allemaal voor het grotere belang.”



▷ **Deuren**

Wat vindt Remko Berkel verder belangrijk als bestuurder van de NUVO? “Het optiekonderwijs. Ons bedrijf doet er ook veel aan, mede omdat we soms het onderwijs nog te kort vinden schieten. Maar ook bijscholing, éducation permanente, zou vanzelfsprekend moeten zijn. Met de NUVO Academie zijn we al op de goede weg. Allereerst ben ik heel blij met de samenwerking in het huidige team. Ik zit nu vier jaar in het bestuur. We zijn allemaal concurrenten van elkaar, maar zitten er ook allemaal voor het grotere belang. Samen met Ronald Renaud, een van de vier bestuurders namens de zelfstandigen, heb ik me hard gemaakt voor de aanscherping van de Keurmerkeisen. Het is goed dat de consument kan vertrouwen op het Keurmerk en zeker weet dat oogmetingen bij een NUVO-lid altijd door een gediplomeerde worden uitgevoerd. Ik ben ook blij met de nieuwe collega-bestuurders Pieter Vloet en Norbert Hofstede. Ervaren ondernemers met prachtige bedrijven. Na het opstappen van Pearle en Eye Wish kunnen we zeggen dat we de enige nationale keten zijn met het NUVO Keurmerk. Maar dat voorrecht laten we met alle plezier schieten als andere ketens kans zien aan de keurmerkeisen te voldoen. De hoofdzaak is dat de branche gehoord wordt en gewicht in de schaal legt. De NUVO moet de vanzelfsprekende autoriteit in de optiek zijn. Dat gaat gewoon het beste als we zoveel mogelijk deuren vertegenwoordigen!”



De ontvangstruimte van het hoofdkantoor van Specsavers.

Door: Theo Peeters