

Michael Beeks neemt stokje over van Hans van der List

# Deskundige Geschillen- commissie

Hans van der List is jarenlang deskundige bij De Geschillencommissie Optiek geweest. Afgelopen december vond hij het tijd om het stokje over te dragen aan een nieuwe deskundige: Michael Beeks. Maar wat betekent dat nou eigenlijk 'deskundige bij De Geschillencommissie'? Wat doe je precies en hoe vaak word je ingeschakeld? We blikken met Hans terug en maken kennis met Michael.



“Dankzij de Geschillencommissie ben ik samen met Riens Gort en Ton Juffermans bij het televisieprogramma Radar geweest.”

### Wat is De Geschillencommissie?

De Geschillencommissie Optiek kan worden ingeschakeld wanneer je als optiekondernemer een geschil hebt met een klant en je komt er in onderling overleg niet uit. De Geschillencommissie kan dan een bindend advies geven. Het voordeel hiervan is dat de procedure laagdrempelig is en dat de kosten veel lager zijn dan een procedure bij de gewone rechter. Daarnaast is De Geschillencommissie onafhankelijk. De NUVO draagt commissieleden en deskundigen aan, waardoor de commissie altijd over specifieke optiekkennis beschikt. De Geschillencommissie Optiek behandelt alleen klachten van klanten van NUVO-leden.

### Deskundige Hans

De NUVO stelt dus een deskundige aan. De afgelopen jaren was dit Hans van der List. Hans is optiekondernemer en heeft een optiekzaak in Breda: Eyewellness. “Ik ben destijds door de toenmalige directeur van de NUVO (Brigitte Wieman) gevraagd om dit te doen. Kennelijk was ik binnen de NUVO opgevallen om dit te kunnen. Ik zag het wel als uitdaging. En ik vond het vooral belangrijk mijn bijdrage te kunnen leveren om de kwaliteit van de optiekbranche te verbeteren. Ook in de (wellicht ijdele) hoop dat je van fouten kunt leren.”

### Wat doe je als deskundige?

“Deskundige optiek houdt in dat je een neutrale, technische rol speelt in een geschil tussen opticiens en consument”, legt Hans uit. “Een consument heeft een conflict over zijn of haar bril met de opticiens en dient een klacht in bij De Geschillencommissie. De Geschillencommissie schakelt vervolgens een deskundige op

het gebied van het conflict in om te achterhalen wat er precies aan de hand is. Wat is de oorzaak van het probleem en hoe zou het verholpen kunnen worden, en tegen welke kosten? Vervolgens wordt er een verslag van gemaakt en wordt dit bij de behandeling van het dossier door de Geschillencommissie meegewogen in de beslissing wie er gelijk heeft. Vaak is de mening van de deskundige doorslaggevend. Je moet dus wel serieus onderzoek doen en vooral neutraal handelen.”

### Onderzoek

Hoe gaat zo'n onderzoek? “Voor een refractie-onderzoek of bijvoorbeeld een bril die niet goed is gemaakt en waarbij de persoon gezien moet worden, ging ik bijna altijd naar de consument toe, of ik zocht een neutrale opticien in de buurt van de consument. Er zijn in al die jaren misschien een stuk of zes consumenten bij mij in de winkel geweest, omdat dit om verschillende redenen beter was. Ik hou van klantvriendelijkheid. Dat is de reden dat ik meestal naar de klant toe ging.”



“Ik vond het belangrijk mijn bijdrage te kunnen leveren om de kwaliteit van de optiekbranche te verbeteren.”

**“Vaak is de mening van de deskundige doorslaggevend.”**

### Aantal zaken

Hoe vaak per jaar word je gevraagd? “Dit wisselt. De laatste jaren is het minder aan het worden. In 2019 had ik vier zaken en het afgelopen jaar maar twee. Maar het kunnen er zomaar ook tien zijn.” Het hangt heel erg van de vraag af hoe lang je er mee bezig bent. Een onderzoek duurt gemiddeld 30 tot 45 minuten en dan moet er nog een verslag van geschreven worden, wat ook ongeveer 30 tot 45 minuten duurt.”

### Ontwikkeling

“Ik heb het altijd met veel plezier gedaan”, antwoordt Hans op de vraag of het leuk werk is. “Ik ging vaak naar de klant toe. Ik heb menig collega gevraagd om de refractieruimte te mogen gebruiken om een refractie of brilsterkte te kunnen controleren. Hierdoor heb ik veel winkels gezien. Vaak koos ik de winkel ook uit, uit nieuwsgierigheid naar het interieur, bijvoorbeeld omdat het eerder in de Oculus had gestaan. Ik heb altijd ruimhartige medewerking gekregen en leuke gesprekken gevoerd, onder andere met oude bekenden. Zo leer ik zelf ook weer om mijn eigen bedrijf te verbeteren en ook hoe je conflicten met klanten uit de weg kunt gaan. Het werk kostte tijd, maar ik zie het ook als persoonlijke ontwikkeling.

Dankzij de Geschillencommissie ben ik samen met Riens Gort en Ton Juffermans bij het televisieprogramma Radar geweest

### Procedure Geschillencommissie

- Er wordt een klacht ingediend. De klant kan altijd een geschil indienen bij De Geschillencommissie.
- Na ontvangst van de klacht kijkt De Geschillencommissie of de opticien is aangesloten bij de NUVO en of er vooraf al redenen zijn om de klacht niet in behandeling te nemen.  
Wordt de klacht in behandeling genomen en zijn alle benodigde bescheiden van de klant ontvangen, dan krijgt de opticien de gelegenheid om schriftelijke te reageren op de klacht.  
Zo nodig beoordeelt een deskundige het product waarover het geschil gaat en/of de ogen van de klant.
- Er volgt een zitting, waarop zowel de opticien als de klant hun standpunten nader kunnen toelichten. Wij adviseren om altijd te zorgen dat er iemand namens het optiekbedrijf aanwezig is bij de zitting.  
Ongeveer een maand later ontvangen zowel de opticien als de klant schriftelijk het bindend advies van De Geschillencommissie.

voor een kwaliteitstest van kant-en-klare leesbrillen. De opnames waren toen ook bij ons in de winkel. Dat was een van de leuke dingen die ik als deskundige heb meegemaakt. Heeft ook heel veel positieve impact gehad voor de winkel. Uit heel Nederland werd ik ineens om advies gevraagd.”

### Deskundige Michael

Michael Beeks is al 18 jaar optiekondernemer en eigenaar van Beeks Oog & Oor in 's Gravenzande. Hij neemt de taken van Hans van der List over als deskundige voor De Geschillencommissie. Waarom kies je hiervoor Michael? “De belangrijkste reden is dat wanneer je profiteert van dit mooie optiekvak, je ook af en toe wat terug moet doen voor de branche. Zo heb ik een aantal jaar geleden in de commissie ‘Met het oog op morgen’ gezeten. Ik ben ook bestuurslid van Insight (business club van Essilor) en ik dacht dat dit wel een mooie aanvulling was.” Na een goed gesprek met Hans was Michael om. “Ik vind het nog wel spannend, als mijn advies bepalend kan zijn voor de uitkomst. In mijn winkel heb ik tot nu toe geen grote problemen gehad in ruim 18 jaar. Ik begon al op 21-jarige leeftijd met het zelfstandig



Michael Beeks: “Je moet af en toe wat terug doen voor de branche.”

ondernemerschap. Uiteindelijk is het gezond verstand gebruiken. Mijn rol in de winkel verandert nu ook wel meer naar training en opleiding waarbij mijn belangrijkste aandachtspunt ‘goed luisteren’ is. Want alleen zo kun je ook goed begrijpen. Ik zie mijzelf ook wel als een blauwhelm en wil het graag voor iedereen goed doen. Wellicht ben ik daardoor ook weleens gedupeerd maar als ik over als die jaren kijk, heb ik er een goed gevoel over. Mijn sterrenbeeld is tweeling dus wellicht dat het van te voren bepaald is dat dit nu ook op mijn pad komt.”

We wensen Michael veel succes in deze nieuwe rol!

### Ondersteuning NUVO bij geschillenprocedure

Wanneer een geschil tussen jou en een van je klanten aanhangig is gemaakt bij de geschillencommissie, kan de NUVO je ondersteunen en adviseren bij je reacties aan de commissie. Zo helpen wij je graag bij het opstellen van een juridisch correct verweer. Neem daarvoor altijd contact op met de NUVO Ledenservice.

Door: Myrthe Blazís