

Mysteryshoppen bij Kruidvat en Eyelove

Koopje of kat in de zak?

De leesbril sloop mijn leven binnen. Dat begon een jaar of vijf geleden toen ik voor de grap de bril van een collega opzette. Ik was aangenaam verrast door de heldere blik en kocht dezelfde dag mijn eerste eigen exemplaar. Handig, bij Kruidvat waar ik toch voor pleisters en shampoo moest zijn. Inmiddels zit ik op een sterkte van plus 2,5 en ben ik niets meer waard zonder mijn brilletjes.

De volgende fase dient zich al een tijdje aan. Ik gok steeds vaker naar de ondertiteling op tv en als ik door de stad fiets, duurt het echt te lang voordat ik zie wie er naar mij zwaait. Fijn dus dat zowel Kruidvat als DA tegenwoordig ook in 'verwegbrillen' doen. Dan kan ik huppakee, net als vijf jaar geleden, gewoon in de winkel uitproberen welke bril ik nu nodig heb.

Tekst en fotografie: Jessica Heggers





De DA in het centrum van Twello is een forse winkel.

“Tsja, uw hoofd is wat smal en de ogen staan niet zo goed”



Eyelove biedt een multifocale bril voor € 99,-.



Pleisters, shampoo en brillen.



Ik heb een cilindrische afwijking zo blijkt, maar wat dat precies inhoudt weet de medewerkster niet.

Geen verrassingen

Eerst naar DA. Daar verkoopt Eyelove sinds 2010 brillen via het shop-in-shop-principe. Inmiddels hebben ze meer dan 120 locaties verspreid door heel Nederland. Laat je oude bril opmeten door een DA-medewerker of vul je brilrecept in op de website en kies online jouw bril uit. In een aantal winkels is het mogelijk je ogen op te laten meten. De Eyelove-opticiens zorgen dat de kwaliteit van de brillen

gewaarborgd is, zo belooft de website en er zijn geen verrassingen bij de kassa. Kosten: enkelvoudig € 49,- en multifocaal € 99,-.

Simpel en betrouwbaar

Aan de telefoon vertelt de DA-medewerkster dat ik zonder afspraak langs kan komen voor een simpele, betrouwbare oogmeting. “Wij zijn geen opticiens want die meten bijvoorbeeld ook de oogboldruk. Wij meten de sterktes en maken een pasbril.

Verder kunnen wij niet zien of u problemen heeft, daar mogen we ook niets over zeggen.”

De DA in het centrum van Twello is een forse winkel. Het Eyelovemeubel bevindt zich halverwege en bestaat uit een wand met monturen, een oogmeetapparaat en een kistje met glazen. Ik kan direct achter het meetapparaat plaatsnemen. Ik kijk naar de tekening van een huisje aan het strand met eerst mijn rechteroog en dan het linker.

Binnen een paar minuten is de test klaar en rolt een bonnetje uit het apparaat. Ik heb een cilindrische afwijking zo blijkt, maar wat dat precies inhoudt weet de medewerkster niet. Zij zoekt in het koffertje naar de brillenglazen die passen bij de resultaten op het bonnetje en schuift die in de pasbril. Dat is een ijzeren montuur met veel staal, ijzerwerk, schuifjes en handeltjes. Met de bril op tuur ik langs de schappen met drogisterijartikelen.



Ik word geholpen door de installateur.



De foto wordt gemaakt en verschijnt onder gejuich op het scherm aan de wand.

In eerste instantie zie ik weinig verschil. De dame schuift wat heen en weer met glazen. “Nu haal ik de cilinder eruit, scheelt dat?” Ja, dat scheelt. Met cilinder kon ik de teksten op de producten in de schappen lezen. Ze houdt nog twee glazen los voor de pasbril. “Kijk dit zijn de plusglazen. Zo krijg je een beetje een indruk wat varifocus is, dat is wel wennen hoor!” Er wordt besloten om de leeskant van de bril op plus 2 te stellen. Het is mij niet duidelijk waarom. Het heeft iets met mijn leeftijd te maken (51) en de sterkte van mijn huidige leesbrilletje.

Te dicht bij het neusbeen

Ik kijk naar de 170 exemplaren aan de wand en heb geen flauw idee wat bij mij past. De monturen lijken erg op elkaar. Op de website is de keuze nog veel groter: wel zevenhonderd modellen. Hoe dat precies zit weet de medewerkster niet want ze heeft de site eigenlijk nog nooit goed bekeken. Een montuuradvies geeft ze niet, “daarvoor moet u bij een opticien zijn”, en ze gaat

verder met werkzaamheden elders in de winkel.

Ik voel me een beetje verloren en weet na lang wikken en wegen een montuur te vinden. De medewerkster voert mijn gegevens in op een monitor aan de brillenwand en dan blijkt dat dit montuur niet geschikt is voor mijn ogen. Dat komt omdat mijn ogen niet recht in het glas staan. Het blijft onduidelijk wat dat betekent en de medewerkster kan niet vertellen welke brillen wel geschikt zijn voor mijn ogen. Ze stelt voor een kindermontuur te proberen.

Er staan inmiddels twee andere klanten bij het brillenmeubel te wachten en het zweet breekt mij uit. Eindelijk vind ik een bril die wel kan. Met de bril op moet ik voor een piepkleine camera aan de wand gaan staan. Ik weet niet waarom. Er wordt wat aan mijn hoofd geduwd omdat ik niet recht in de camera kijk. Gespannen en zo kaarsrecht mogelijk staar ik naar het gaatje in de muur. Wat doe ik fout? Naast een tweede collega verschijnt nu een derde dame die mij stevig in

positie voor de camera plaatst. “Tsja, uw hoofd is wat smal en de ogen staan niet zo goed, te dicht bij uw neusbeen en de ruimte boven uw ogen is heel erg klein. Dat kan een probleem met multifocaal worden...” Nu het met de camera niet wil lukken, meet de derde dame iets op de glazen van de bril die op mijn neus staat. Na een uur heeft mijn humeur het dieptepunt bereikt. Ik wil hier zo snel mogelijk weg, betaal 99 euro aan de kassa en stuf dan de winkel uit. Over twee weken is de bril klaar.

Passen via internet

Dan op naar Kruidvat. In augustus van dit jaar begon de drogist een webshop met goedkope brillen op sterkte: € 37,35 voor een vertebraal en € 79,95 voor een multifocale bril. Je kunt een bril online passen door een foto van jouw gezicht te uploaden. Om de glazen in de bril op de goede manier te kunnen inslijpen, wordt ook direct de pupilafstand in de foto gemeten. Omdat ik eerst mijn ogen wil laten opmeten, moet ik naar het

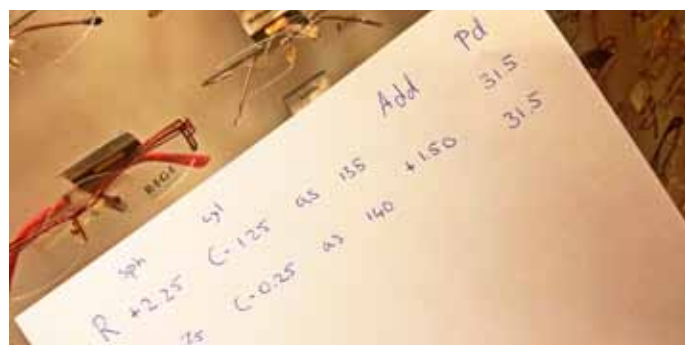
Brillen Servicepunt in Veenendaal. Die meting gebeurt op afspraak. “Kijkt u alvast op internet voor een montuur, daar kunt u kiezen uit bijna achthonderd modellen. In de winkel hebben we er veel minder.” Achter in de Kruidvatwinkel van Veenendaal is het Brillen Servicepunt: een balie en een schap met monturen. Bij de balie staat de vriendelijke jongeman die ik aan de telefoon sprak en rechts van hem hangt in een aparte ruimte het oogmeetapparaat erbij alsof er iets naars mee gebeurd is. Wat is het geval? Het meetapparaat is nog niet aangesloten. De jongeman kijkt me sip aan. “Ik heb u geprobeerd te bellen maar u nam niet op. Is dit uw nummer?” We kibbelen wat heen en weer over telefoonnummers. De jongeman biedt zijn excuses aan en een korting van 15 euro als ik een bril koop. Hij stelt voor om in de winkel de foto van mijn ogen te maken en wat monturen te bekijken. In het midden van de monturenwand suist een monitor van boven naar beneden, op zoek



Bij Kruidvat kost een multifocale bril € 79,95.



Rechts hangt in een aparte ruimte het oogmeetapparaat erbij alsof er iets naars mee gebeurt is.



Na twintig minuten sta ik weer buiten met de resultaten van de test op een handgeschreven briefje.

naar ogen, in dit geval die van mij. Ik neem plaats op stickervoetjes op de grond. De foto wordt gemaakt en verschijnt onder gejuich op het scherm aan de wand. Die foto kan ik straks terugvinden via internet om verschillende monturen op uit te proberen. Dat lijkt me een beetje raar maar volgens de jongeman werkt het uitstekend. “Mensen zoeken via internet heel andere monturen uit en dat bevat ze goed. Wel moet je het brilrapport zelf invullen en daar worden nogal wat fouten in gemaakt. Vooral door oudere mensen, die vergissen zich makkelijk in de cijfers of vergeten ergens een nul in te vullen.”

Tussen de pillen en potten

Ik struin het rek met monturen af en zie veel vergelijkbare exemplaren. Het blijft onprettig om zo met je jas aan tussen de pillen en potten van Kruidvat je bril uit te kiezen. De jongeman neemt de tijd en probeert zoveel mogelijk uit te leggen. Hij kijkt of de randen van de bril gelijk staan aan de randen van mijn

oren. “U hebt een makkelijk gezicht.” Dat lucht op na de forse kritiek die ik bij DA kreeg. Hij legt uit wat varifocus is en geeft aan dat ik met plus 2,5 mijn ogen een beetje lui aan het maken ben. Aarzelend kies ik een paar monturen. Een echt stijladvis blijft uit want, al is de jongeman in opleiding voor opticien, eigenlijk is hij hier om de apparatuur aan te leggen. Kortom, ik word geholpen door de installateur.

Een half uur later belt de jongeman met beteuterde stem om te melden dat hij de korting van 15 euro niet had mogen geven. Het spijt hem nog een keer maar de apparatuur is nu geïnstalleerd dus kan ik alsnog langskomen voor een meting.

Twee dagen later kom ik terug. Een jonge blondine (opticien, in opleiding tot optometrist) zet mij op de stoel in het kamertje en hangt zonder veel woorden het subjectieve meetapparaat voor mijn gezicht. Wat volgt is het turen naar letters en stippen en het geklik van lensjes. “Beter,

minder, plaatje 1 of plaatje 2...” Na twintig minuten sta ik weer buiten met de resultaten van de test op een handgeschreven briefje. Vanaf hier sta ik er verder alleen voor.

Thuis, achter de pc begint het zoeken naar de juiste bril. Nummer 6F41 die ik in de winkel had uitgekozen is helaas niet op internet te vinden. Het zoekstelsel is sowieso onoverzichtelijk, de brillen zijn op kleur gesorteerd en niet op nummer terug te vinden. Het wordt 6A43, een licht rood montuur. Of dit nu echt de beste bril voor mij is...

Eerst een beetje oefenen

Het duizelt mij direct als ik twee weken later de nieuwe bril opzet in de DA-winkel van Twello. “Dat is normaal hoor”, weet de vrolijke, jonge verkoopster. De etiketten op de potten kan ik nu lezen maar het geeft een onprettige sensatie, alsof mijn blik vervormd wordt en er teveel prikkels binnenkomen. Of de bril helemaal goed op mijn gezicht staat, wil ik weten. De verkoopster aarzelt en besluit haar col-

lega erbij te roepen. “Is zij opticien?” vraag ik. “Nee, maar we worden allemaal door Eyelove opgeleid en niet zomaar een avondje hoor. Mijn collega weet nog iets beter wat er speelt.” Het zijn vooral de senior medewerkers die geconsulteerd worden bij lastige vragen. Tijdens het wachten op de collega bekruipt me een onprettig gevoel. De druk op mijn ogen en hoofd nemen toe en het wacht niet lekker, zo midden in een drogisterij. “Ik heb het idee dat hij wat afzakt.” De senior staart naar de bril op mijn neus. “Uhm, nou ik weet het eigenlijk niet”, mompel ik. De bril gaat van mijn gezicht af en de senior frummelt aan de neusdingen. “Volgens mij zit het ook niet goed achter de oren, daar ga ik iets aan doen.” De senior verwarmt de pootjes en zet de bril weer bij mij op. “Zo is het beter he?” “Tsja, dat geloof ik wel.” Met deze medewerker gaat het niet tot een goed gesprek komen. Ze is gericht op het afhandelen van dit geval en niet op mij als klant. We stoppen de bril weer in de koker.



Van der List meet de glazen van de brillen.



Na ampel beraad met collega's trekt Van der List zijn conclusies.



Het kloppend hart van de zaak, hier wordt gewerkt aan de techniek van brillen.

“Beter nu nog niet gebruiken als u gaat autorijden, eerst thuis maar een beetje oefenen” is het laatste advies dat ik meekrijg. “Wat een schooljuf”, sist mijn dochter als we de winkel verlaten.

De bril van Kruidvat wordt keurig op tijd in een kartonnen doosje thuisbezorgd. Deze bril heeft een ander effect. Ik krijg er geen hoofdpijn van maar het lukt mij niet om er goed door te kijken. Met beide brillen zie ik meer op tv maar het beeldscherm van de pc wordt er juist onscherper door. De een voelt veel te zwaar en de ander juist weer te licht.

Naar de opticien

Ik twijfel eraan of ik het goede product heb aangeschaft en daarom durf ik de brillen niet te dragen. Hans van der List, opticien, optometrist en deskundige bij de Geschillencommissie Optiek, wil helpen. Ik reis met brillen en meetgegevens af naar Breda waar hij mij hartelijk ontvangt in zijn winkel aan de Haagse Markt. De winkel is licht

en hoog met middenin een stalen trap. Aan een wand hangen brillenmonturen in robuuste roestvrijstalen houders. Aan de andere wand twee nissen met houten treinbanken. “Iedereen kent elkaar in dit dorp,” vertelt van der List, “daarom zorgen we hier in de winkel voor een beetje privacy.” Naast Van der List zijn nog twee mannen en twee vrouwen in de weer met klanten en brillen. Allemaal casual gekleed in spijkerbroek en bloes. “We vullen elkaar aan. De een is meer van de techniek, de ander van de verkoop of ICT.”

Achter het winkelgedeelte overdekt een pasgebouwd, glazen plafond de gang naar twee meetruimten. Lemen muren, veel hout met metaal en spotjes in de grond zorgen voor een ontspannen sfeer.

Van der List vertelt honderduit. Over het verschil tussen een opticien en optometrist; over zijn vader die aan dit plein ooit zonder papieren een brillenwinkel begon; over de ins en outs van het meten van oogbolspanning;

over glaucoom en de rol van oogartsen.

We beginnen met een computermeting, net als bij Eyelove. Weer dat huisje aan het strand. Na de korte meting verschijnen mijn ogen in kleuren op het computerscherm. Vanaf de rand blauw dat toeloopt naar het midden in een rood achtje voor het linker oog en een geel achtje voor de rechter. “Het ziet er goed uit hoor.” Dat lucht op. Van der List vertelt verder, over wat een cilinder is. De gegevens van de computermeting vormen de basis voor de subjectieve meting. Deze lijkt erg op die van het Kruidvat behalve het leeskaartje op het einde, dat zijn ze bij Kruidvat vergeten.

Na de meting gaan we twee trappen omhoog naar wat Van der List “het kloppend hart van de zaak” noemt. Op en rond de grote vierkante tafel liggen gereedschap en brillen naast meetapparatuur. Hier wordt gewerkt aan de techniek van brillen. Van der List meet de glazen van de brillen. Ook de

collega's zijn nieuwsgierig naar het resultaat. Vooral de bril van Eyelove zorgt voor verwarring. De graveringen zijn niet te vinden.

Na ampel beraad met collega's trekt Van der List zijn conclusies: de brillen zijn gemaakt zoals de ogen zijn opgemeten maar de meting is bij beide brillen anders dan bij Van der List (zie kader). Daarnaast vindt hij dat er te weinig maatwerk geleverd is. “Er moet veel techniek in het glas wil jij goed kunnen zien. Dat vraagt echt om maatwerk. Nu zit er teveel verloop en vertekening in de brillen en is de waarde niet juist. Daarom kan jij er niet lekker mee kijken.”

In de trein terug realiseer ik me wat droevig dat ik dus nog steeds geen goede bril heb. Tijdens het bezoek aan Breda is het alternatief van de multifocale lens ter sprake gebracht omdat ik eigenlijk niet de hele dag een bril wil dragen. Misschien een eenvoudige bril naast de vertrouwde leesbrillen?



Vooral de bril van Eyelove zorgt voor verwarring, de graveringen zijn niet vindbaar.



	Meetresultaat		Meetresultaten		Meetresultaten	
	eyelove		kruidvat		Van der List	
	Rechts	Links	Rechts	Links	Rechts	Links
Sferisch	+1	+1.50	+2.25	+1.75	+1.75	+2.25
Cilinder	-0.75	-0.00	-0.25	-0.25	-1.00	-0.50
As	131	0	135	140	140	165
Pupildistantie	30.0	30.0	31.5	31.5	31	31
Pupilhoogte*	25	25	?	?	Nvt	Nvt
Additie	+2.00	+2.00	+1.50	+1.50	+1.50	+1.50

*De pupilhoogte in de Eyelovebril was voor Van der List niet controleerbaar door het ontbreken van markeringen. Bij Kruidvat werd door Van der List een hoogte van 18 mm gemeten. Dit stond niet bij de testresultaten van Kruidvat zelf.

Mijn eigen conclusies op een rij

- het personeel in beide winkels is onvoldoende deskundig, ze vragen niets en leggen weinig uit. De houding is niet service- en klantgericht al deden sommige medewerkers erg hun best;
- er is onvoldoende of geen service bij het passen van de bril;
- de setting in de winkel is erg ongemakkelijk, zo tussen de pillen en potten;
- het is onduidelijk wat nu precies gemeten wordt en tot welke bril dat leidt;
- de monturen lijken veel op elkaar en zijn een beetje ouderwets. Hier miste ik stijladvies;
- het zoeken van een bril via internet is een flinke klus. Ik moest mij door de hele collectie heen worstelen;
- ervaren brildragers met een enkelvoudige bril kunnen voor een koopje een bril via internet bestellen. Voor een startende brilgebruiker zonder kennis en met een ingewikkelde vraag (multifocaal en cilinder) levert deze weg geen goed product op: ik ga de brillen niet gebruiken.

Van der List over de Eyelovebril:

- de glazen vertekenen enorm;
- alle waarden in de brillen lopen door elkaar. De optische waarden zijn niet nauwkeurig genoeg om er prettig door te kijken. De bril levert geen maatwerk voor jouw ogen;
- cijfer: een 2 voor de moeite.

Van der List over de Kruidvatbril:

- heeft duidelijke markeerpunten, het optisch centrum is terug te vinden;
- het montuur is eigenlijk te klein voor multifocaal (hoogte van de glazen is 18 mm) dus had er een korte zone glas in moeten zitten. Het is niet terug te vinden of dat er ook inzit;
- de kwaliteit van de glazen valt mee;
- de bril past maar is te klein voor jouw gezicht. Het lijkt een kindermodel. Hij 'smoelt' niet en voegt weinig aan je karakter toe;
- Cijfer: een 5.