



Als vereniging van en voor optiekondernemers komt de NUVO op voor de belangen van haar leden. We brengen leden bijeen om ervaringen uit te wisselen en samen tot nieuwe ideeën en inzichten te komen. Ondernemers die vragen hebben over klanten, medewerkers, salarissen, huurcontracten, statistiek of de bedrijfsvoering kunnen bij hun brancheorganisatie terecht voor (juridisch) advies en antwoorden. Verenigd maken wij een vuist tegen misstanden en problemen in de branche. Wij zetten ons in voor goed optiekonderwijs en we initiëren regelgeving om de beroepskwaliteit te verbeteren. Een beknopte weergave van onze activiteiten in 2020 vind je in dit jaarverslag.

Corona en Sectorplan Optiek

Een jaar zoals 2020 hebben we letterlijk en figuurlijk nog nooit eerder meegemaakt in de historie van de NUVO. COVID-19 heeft de Nederlandse samenleving en economie in 2020 zwaar geraakt en heeft ook duidelijk zijn sporen achtergelaten in de optiekbranche. Aan het einde van het eerste kwartaal/begin tweede kwartaal werd al snel duidelijk dat de epidemie de retail zwaar zou gaan raken. Winkels moesten sluiten en noodmaatregelen waren nodig om faillissementen te voorkomen en om bedrijven financieel te ondersteunen. De NUVO initieerde begin tweede kwartaal de ontwikkeling van een sectorplan voor de branche. Dit Sectorplan Optiek werd al snel geaccepteerd door het ministerie van Economische Zaken. Dit resulteerde in het open blijven van de optiekwinkels, gebruikmakend van het sectorplan. Dit sectorplan is tussentijds steeds aangepast, wanneer de overheid met aanvullende maatregelen kwam. Als brancheorganisatie hebben we alles op alles gezet om onze leden goed te informeren. We verhoogden de frequentie van de NUVO Nieuwsbrief van een keer per week naar gemiddeld vijf keer per week. Alle NUVO-leden ontvingen een communicatiepakket met poster, flyers en countercards. Ook was er veel digitaal materiaal beschikbaar. Dagelijks beantwoordde de NUVO-ledenservice vragen van leden met betrekking tot corona: wat moet je doen als je personeel besmet is, of een klant, op welke steunpakketten heb je als optiekondernemer recht, hoe ga je om met vrije dagen? Ook

zochten we uit op welke regelingen je als optiekondernemer recht hebt en communiceerden dit aan de leden.

De NUVO pleitte bij het Ministerie van EZK over het belang en de essentie van de optiekbranche tijdens een lockdown (oktober en december). Op 14 december ontving de NUVO goed nieuws van het Ministerie: de optiek valt onder de essentiële detailhandel! Dat betekent dat tijdens de lockdown die vanaf 15 december in ging, en waarbij de detailhandel gesloten werd, de optiek open mocht blijven.

2020 was uiteindelijk een moeizaam jaar voor de branche waarin aanpassingen duidelijk noodzakelijk waren om de voortgang in de bedrijfsvoering te garanderen.

NUVO & Onderwijs

- NUVO organiseert 'Week van de Optiek', van 3 t/m 8 februari. In samenwerking met de optiekscholen, Optitrade en Het Centrop. Optiekscholen organiseerden activiteiten en open dagen, de NUVO zorgde voor publiciteit en campagnemateriaal en veel optiekszaken deden mee.
- NUVO lanceert platform Ziewatjekan.nl. Website gericht op jongeren om ze te interesseren in de optiek, als vervolg op de Word Opticien-campagne. De campagne kwam tot stand in samenwerking met Cogonez. Opticien Isabel Koopman werd het gezicht van de campagne.
- De hbo-opleiding Optometrie is terug en zal starten op 1 september vanaf studiejaar 2021-2022.

Diplomacontrole

De jaarlijkse diplomacontrole voor het NUVO Keurmerk wordt sinds 2019 digitaal uitgevoerd. Tot en met 2018 werd de diplomacontrole op papier gedaan. Sinds 2019 kunnen de leden de controle via de website doen en ook het insturen van diploma's kan via de website. Het controleproces is hierdoor vereenvoudigd.

NUVO Keurmerk

De NUVO verstuurde 962 Keurmerkstickers naar de leden in 2020.

De NUVO lanceerde op de ALV van 2019 het nieuwe NUVO Keurmerk. Het jaartal staat prominent op de sticker, hij krijgt elk jaar nieuwe kleuren en het woord 'Keurmerk' is vervangen door 'Gediplomeerd'. Vanaf het jaartal 2020 worden deze stickers voor het eerst verstuurd.

De NUVO ontwikkelde social-mediaberichten in het teken van het NUVO Keurmerk, die ondernemers kunnen gebruiken op hun eigen kanalen.

Op de website www.nuvo-keurmerk.nl/ledenzoeker kunnen consumenten zien welke optiekbedrijven het NUVO Keurmerk hebben. In 2020 is deze website 6.402 keer bezocht.

Samenwerking

- De samenwerking met organisaties Centrop en Optitrade is ook in 2020 voorgezet. Met tenminste vier overleggen per jaar zijn de verschillende optiek gerelateerde onderwerpen aan de orde gekomen, met name het onderwijs en de instroom van personeel in de optiekbedrijven zijn vaste agendapunten.
- De NUVO is trotse partner van de Duitse optiekbeurs opti.
- De NUVO is in gesprek met Anton Jansen, voorzitter van het Platform Veilig Ondernemen in Nederland (onderdeel van de politie) over mogelijkheden voor nauwere samenwerking, zowel op het gebied van preventie als opsporing.

NUVO zorgt voor zeggenschap in het onderwijs

De SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) is binnen de optiek verantwoordelijk voor de erkenning van leerbedrijven en het dossier. De directie van de NUVO heeft zitting in de Sectorkamer Specialistisch Vakmanschap en collega/beleidsmedewerker in het Marktsegment Gezondheidstechnische Beroepen. Twee belangrijke posities waarmee de invloed van de NUVO op het optiekonderwijs gewaarborgd is.

NUVO OptiekWijzer digitaal en op papier

Wie levert welk merk en hoe kan ik die leverancier bereiken? Vragen waarop de NUVO OptiekWijzer (door gebruikers ook wel 'het NUVO-boekje' genoemd) antwoord geeft. In 2015 introduceerde de NUVO de digitale versie van de OptiekWijzer. Met een eigen toegangscode kunnen leden onbeperkt zoeken in deze database met vele zoekfilters. De site had 3.101 paginaweergaven in 2020. Leveranciers kunnen zelf online hun gegevens invoeren en wijzigen. De digitale NUVO OptiekWijzer is dus altijd up-to-date. Maar nog steeds is de papieren versie onverminderd populair. Daarom hebben alle leden ook in 2020 weer een exemplaar van dit populaire naslagwerk ontvangen.

NUVO website

De NUVO website bestaat uit een openbaar gedeelte, en een deel waar alleen NUVO-leden toegang toe hebben. In het jaar 2020 was de site erg belangrijk omdat hier altijd de meest recente informatie rondom de coronamaatregelen en het sectorplan te vinden was. De websitestatistieken waren dan ook hoger dan ooit.

www.nuvo.nl heeft in 2020 67.956 bezoekers gehad (ter vergelijking, in 2019 waren dat er 19.629). Zij waren in 2020 goed voor 112.823 sessies (32.715 sessies in 2019). Het aantal paginaweergaven is 243.406 in 2020 (104.971 in 2019).

Social Media

Oculus en de NUVO zijn actief op diverse social-mediakanalen. Volg ons op

- facebook.com/oculusmagazine
- instagram.com/ocunuvo
- linkedin.com/company/nuvo

De NUVO plaatst hier nieuws, foto's en filmpjes over allerlei optiekgerelateerde onderwerpen. Need-to-know maar vooral ook nice-to-know.

De Facebook-pagina had 1551 volgers eind 2020 (ten opzichte van 1267 volgers eind 2019). Het Facebookbericht met grootste bereik in 2020: 'De NUVO heeft zojuist bericht ontvangen van het Ministerie: de optiek valt onder essentiële detailhandel' Dit bericht van 14 december bereikte 3696 mensen.

Facebook had Instagram had eind 2020 672 volgers (een groei van bijna 300), LinkedIn had eind 2020 1745 volgers (groei van meer dan 600!).

NUVO lanceert

- Digitale Knipoogjes. Naast de Knipoogjes in Oculus maken we het nu ook mogelijk de Knipoogjes digitaal te plaatsen, op onze site en social-mediakanalen.
- De notitie 'Oogzorg in het Optiekbedrijf'. Met deze notitie bieden de organisaties NUVO, OVN en ANVC helderheid welke diensten en deskundigheid van de diverse beroepsbeoefenaren in het optiekbedrijf verwacht kunnen worden. En welke verwijsafspraken kunnen bijdragen aan veilige, zinnige en zuinige oogzorg.

Branchespecifieke informatie in 83 nieuwsbrieven

Met de digitale NUVO Nieuwsbrief informeert de NUVO de leden over relevante ontwikkelingen en nieuws. Altijd toegespitst op de gevolgen voor de optiekondernemer. Vanwege corona hebben we in 2020 meer dan twee keer zoveel nieuwsbrieven verstuurd als in andere jaren: maar liefst 83 edities. De nieuwsbrief heeft een hoog openingspercentage. Het is duidelijk dat veel leden deze NUVO Nieuwsbrief gebruiken als informatiebron. De best gelezen Nieuwsbrief van 2020 was nummer 13. Deze ging over het coronaprotocol voor de optiekbranche met een openingspercentage van 76,4%. In 2020 zijn de nieuwsbrieven sowieso goed gelezen met veel nieuwsbrieven met een openingspercentage van boven de 70%.

Oculus

In 2020 zijn weer 8 edities van Oculus verschenen. Twee Special Editions en zes reguliere nummers. Oculus nummer 3 is dit jaar voor het eerst alleen online verschenen, ivm de coronacrisis. Bij elke editie verscheen ook een digitale nieuwsbrief die werd verstuurd aan alle NUVO-leden en leveranciers.

De populairste Oculuscover was die van nummer 1. Dit was een dubbele cover: Ofar op de ene kant en als je Oculus omdraait zie je de cover van Procornea.

NUVO in de media

- De Telegraaf met een Media Planet-bijlage van De Telegraaf (december) gewijd aan het thema Ooggezondheid: op pagina 3 heeft de NUVO een opvallende advertentie over het NUVO Keurmerk.
- Bas de Nes geïnterviewd door Hart van Nederland naar aanleiding van de golf aan ramkraken bij opticiens (januari).
- In Next Level, een programma dat wordt uitgezonden op RTL XL, komen ondernemers uit een bepaalde branche aan het woord over toekomst en ontwikkelingen. Bas de Nes mocht de aflevering over optiek (oktober) openen.

Salarisonderzoek optiekbranche 2020

Wat verdient een opticien met vier jaar ervaring gemiddeld in de branche? Welk startsalaris bied ik een optometrist? Enkele voorbeeldvragen die NUVO-leden kunnen hebben. Om als ondernemer houvast te hebben bij het vaststellen van salarissen brengt de NUVO optieksalarissen in kaart. In totaal hebben 50 leden deelgenomen aan het salarisonderzoek in 2020. Dit leverde gegevens op van in totaal 1400 werknemers in de optiekbranche. Deelnemers krijgen – in ruil voor hun in anonimiteit verstrekte salarisgegevens – de beschikking over nuttige managementinformatie in de vorm van benchmarks voor gangbare salarissen.

Gratis reviewsysteem voor NUVO-leden

Ondernemers zetten steeds vaker online klantenreviews in als marketinginstrument. Ook in de optiekbranche zijn er al veel ondernemers die er succesvol mee werken. NUVO-leden kunnen ook in 2020 gratis beschikken over zo'n reviewsysteem, gekoppeld aan het NUVO Keurmerk en verzorgd door KlantenVertellen. Opvallend is de hoge score die de deelnemende optiekbedrijven halen: gemiddeld een 9.

Ledenservice

In 2020 is er zeer veel contact geweest met leden. Het merendeel van deze contacten was telefonisch. Verreweg de meeste vragen gingen over corona. In het begin vooral over de steunpakketten en later over het sectorplan optiekbranche. In 2020 verwelkomde de NUVO 18 nieuwe leden.

NUVO onderzoekt

In 2020 voerde de NUVO een aantal onderzoeken uit:

- Hoeveel optiekbzaken zijn er, hoeveel mensen werken er in de optiek? Waarom kiest een klant voor een bril? Waarom niet voor contactlenzen? Allemaal zaken die terug te vinden zijn in het rapport optiekbranche 2020, markt- en consumentengedrag in kaart. Alle leden hebben een exemplaar van dit rapport ontvangen.
- Wat verdient een opticien? Antwoord op deze vraag krijg je in het NUVO Salarisonderzoek. Alle deelnemers hebben de resultaten van 2020 ontvangen.
- Gevolgen van coronacrisis voor optiekondernemers. Op 7 april stuurde de NUVO deze enquête, bijna 200 leden vulden hem in. De resultaten zijn gepubliceerd op nuvo.nl.

Klanttevredenheidsonderzoek

Ook in 2020 wilde de NUVO graag weten hoe de leden over hun brancheorganisatie denken, wat ze belangrijk vinden en waar verbeterpunten liggen. In navolging voorgaande jaren heeft de NUVO daarom weer een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd middels een online enquête. Nieuw in 2020 zijn de vragen over het onderzoeksrapport en over de coronacrisis.

Enkele cijfers: de NUVO krijgt een 7,8 als rapportcijfer. Het onderzoeksrapport optiekbranche 2020 is veel gebruikt en krijgt het rapportcijfer 7,8. De meeste leden willen graag een herhaling van dit onderzoek een keer per 5 jaar.

De inzet van de NUVO in de coronacrisis wordt zeer gewaardeerd. De speciale corona nieuwsbrieven worden goed gelezen en krijgen het rapportcijfer 8,1. De communicatiemiddelen, die de NUVO beschikbaar stelde voor leden, zijn goed gebruikt en worden gewaardeerd met een 7,7.

NUVO Ontmoet

Naast het contact dat de NUVO met haar leden heeft via telefoon en mail, zijn er ook verschillende momenten waarop de organisatie de leden ontmoet:

- Op 2 en 3 februari was de NUVO aanwezig met een eigen stand op De Nederlandse Optiekdagen. Deze optiekbeurs ging in september niet door.
- In verband met corona vond de Algemene Ledenvergadering van de NUVO dit jaar online plaats in plaats van in het Optiekcentrum. Op 2 november presenteerden voorzitter Rob Tokkie en penningmeester Serge Greving de vergadering vanuit een professionele studio zodat alle leden veilig vanuit huis de vergadering konden volgen en konden stemmen. De notulen van de Algemene Ledenvergadering 2019, het jaarverslag 2019, de financiële jaarstukken 2019, de contributie 2021 en de begroting 2021 werden vastgesteld en goedgekeurd.

Kwaliteitsstandaard oogmeting

In 2015 heeft de NUVO het initiatief genomen om een kwaliteitsstandaard voor de Oogmeting te ontwikkelen, gevolgd door eenzelfde standaard voor de contactlensmeting / aanpassing en het optometrisch onderzoek. De kwaliteitsstandaard bestaat uit meerdere modules. Een van de modules is de Visus- en RefractieBepaling (VRB). Eind 2017 is de module VRB ingediend bij het Zorg Instituut Nederland (ZIN). In december 2018 berichtte het ZIN: de ingediende module Visus- en Refractiebepaling behoeft op twee punten aanpassing. De NUVO is hiermee aan de slag gegaan. In 2020 zijn de andere modules verder ontwikkeld door de werkgroep waarin deskundige zitten. De modules worden getoetst door de stuurgroep waarin alle belanghebbende zitten.

NUVO Academie

Het jaar 2020 was een bijzonder jaar voor de NUVO-academie. Alleen net voor de coronacrisis in het begin van 2020 en net voor en na de zomervakantie zijn de cursussen doorgegaan. Daar waar het online kon hebben we een cursus online gegeven. De eerste social media cursus in 2020 is online en daarna hybride gegeven. Toch gaf een aantal potentiële deelnemers aan liever fysiek cursus te hebben. In 2020 hebben 67 cursisten deelgenomen aan een cursus van de NUVO Academie. Er zijn 9 cursussen gegeven. De waardering voor de cursussen is goed.

De populairste cursussen in 2020:

1. Bril afpassen
2. Social media
3. BHV cursussen

Startende ondernemers

Wanneer je voor het eerst overweegt een optiekbedrijf te beginnen of over te nemen, komt er veel op je af. De NUVO heeft voor startende ondernemers een startershandleiding beschikbaar. In 2020 werden weer verschillende handleidingen verstuurd.

Daarnaast is er een mentor beschikbaar die startende optiekondernemers op weg helpt en ze begeleidt.

Brochure Arbeidsvoorwaarden optiekbedrijven 2020

Begin januari ontvingen alle NUVO-leden de themabrochure over arbeidsvoorwaarden in 2020. De brochure geeft informatie over de wettelijke regels waar werkgevers en werknemers rekening mee moeten houden en het loonadvies 2020.

Vergoedingen zorgverzekeraars 2020

Bij aanvang van het jaar ontvingen alle NUVO-leden het jaarlijkse overzicht van alle bril- en lensvergoedingen uit de aanvullende zorgverzekeringen per 1 januari 2020. Het gaat hierbij om de vergoedingen ongeacht waar men een bril of contactlenzen koopt. Het overzicht is ook digitaal te downloaden. Daarnaast zijn er zorgverzekeraars die kortingsafspraken maken met bepaalde optiekwinkels en/of bepaalde groepen (bijvoorbeeld minima). Een overzicht hiervan stond op de NUVO-website.

Personeel

Het NUVO-kantoor nam afscheid van twee personeelsleden:

- Theo Peeters ging met pensioen: hij werkte ruim 12 jaar op de communicatieafdeling en als redacteur voor Oculus
- Marloes Borst vond een nieuwe baan dichterbij huis: ze begon bij de NUVO op het secretariaat en daarna op de afdeling ledenservice

Het NUVO-kantoor verwelkomde twee nieuwe personeelsleden:

- Iris van Iersel op de afdeling communicatie. Zij houdt zich bezig met de online en social kanalen van de NUVO en schrijft voor Oculus.
- Sandra Pos-van der Vliet werkt op de afdeling ledenservice en een dag per week op de afdeling communicatie.