

NUVO

Jaarverslag 2015

Als vereniging van en voor optiekondernemers komt de NUVO op voor de belangen van haar leden. Verenigd maken wij een sterke vuist tegen misstanden en problemen die optiekondernemers ondervinden. We brengen leden bijeen om ervaringen uit te wisselen en samen tot nieuwe ideeën en inzichten te komen. Ondernemers die zitten met vragen over klanten, medewerkers, salarissen, huurcontracten, statistiek of de bedrijfsvoering kunnen bij ons terecht voor (juridisch) advies en antwoorden. En als NUVO waken wij over de kwaliteit van het optiekonderwijs en initiëren wij regelgeving om de beroepskwaliteit te verbeteren. Een beknopte weergave van onze activiteiten in 2015 vindt u in dit jaarverslag.

NUVO sommeert Ondernemersschool om misleiding te stoppen

In een op aspirant-cursisten gerichte brochure stelt het particuliere cursusbedrijf De Ondernemersschool dat hun opleiding opticien leidt tot een erkend diploma op mbo-niveau en dat de school is erkend door binnenlandse en buitenlandse brancheorganisaties. Hiermee wekt het bedrijf de indruk dat deze opleiding leidt tot een mbo-diploma en dat de optiekbranche het diploma erkent. Dat is niet het geval. De NUVO dreigt met juridische stappen en brengt een persbericht uit om mensen te waarschuwen. Daarop past De Ondernemersschool de bewuste informatie aan.

NUVO Optiekwijzer ook digitaal!

De papieren uitgave van de Optiekwijzer wordt in optiekwinkels veel gebruikt. Wie levert nu dat merk en hoe kan ik die leverancier bereiken? Vragen waarop de Optiekwijzer antwoord geeft. In 2015 introduceert de NUVO naast de papieren versie ook een digitale vraagbaak voor leden. Met een eigen toegangscode kunnen leden voortaan onbeperkt zoeken in deze database met vele zoekfilters.

NUVO Keurmerk paginagroot in dagbladen

Om consumenten te informeren over de zekerheden van het NUVO Keurmerk plaatst de NUVO op zaterdag 23 januari 2015 een paginagrote NUVO Keurmerk-advertentie op de zeer gewilde achterpagina van De Telegraaf. En op woensdag 28 januari op de achterpagina van Het Financieele Dagblad. Dankzij een mooie deal kost de advertentie slechts een fractie van het gebruikelijke tarief.

Salarisonderzoek optiekbranche 2015

Wat verdient een opticien met vier jaar ervaring gemiddeld in de branche? Welk startsalaris bied ik een optometrist? Om als ondernemer houvast te hebben bij het vaststellen van salarissen brengt de NUVO optieksalarissen in kaart. In april verschijnt een nieuwe versie van het Salarisonderzoek waaraan 80 optiekondernemingen hebben deelgenomen.

Regels gebruik NUVO Keurmerk aangescherpt

De Algemene Ledenvergadering stemt op 2 november in met voorstellen om het gebruik van het NUVO Keurmerk meer te reguleren. Belangrijke verduidelijking hierin is dat NUVO-leden het keurmerk niet in vergelijkende reclame mogen gebruiken.

Samenwerken door samenwonen

Wat werkt er nu beter dan korte lijnen? Dat is de gedachte achter het NUVO Optiekcentrum. De beroepsverenigingen ANVC en OVN evenals het samenwerkingsverband van de optiekscholen worden daarom uitgenodigd om kantoor te houden in het NUVO Optiekcentrum. In 2015 trekken deze organisaties in en is de missie 'alle optiekverenigingen onder een dak' gerealiseerd.

Feestelijke opening & algemene ledenvergadering

Op maandag 2 november 2015 houdt de NUVO de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering. Een mooi moment om aansluitend het NUVO Optiekcentrum officieel te openen. De NUVO voorzitter doet dit op ludieke wijze samen met alle organisaties die hun intrek hebben genomen in het centrum. Het NUVO Optiekcentrum is de ontmoetingsplek voor leden. Het unieke pand

met innovatieve uitstraling biedt de mogelijkheid aan iedereen in de optiekbranche om bijeenkomsten te houden.

Operatie Nieuwe arbeidscontracten

In 2015 treden nieuwe regels in werking die grote gevolgen hebben voor de afspraken tussen werkgevers en hun werknemers: de Wet Werk en Zekerheid. Voor werkgevers is het belangrijk deze nieuwe regels op te nemen in nieuwe maar ook bestaande arbeidscontracten. De NUVO stelt hiervoor de juiste modeldocumenten ter beschikking en verleent juridische ondersteuning aan tal van leden om tot goede nieuwe contracten te komen.

NUVO en OVN op de bres voor deeltijdstudie optometrie

De Hogeschool Utrecht geeft in 2015 aan voorlopig geen studenten meer in te schrijven voor de optometrie-opleiding in deeltijd. NUVO en OVN, beide pleitbezorgers voor het behoud van een goede deeltijdvariant, gaan hierover met de Hogeschool in gesprek. Nieuwe lesmethoden zoals blended learning kunnen volgens de Hogeschool wellicht in de toekomst een deeltijd opleiding optometrie weer mogelijk maken. De NUVO houdt de druk op de Hogeschool om op termijn weer tot een deeltijdvariant te komen.

Eigen Oculus website

Oculus had altijd een eigen plekje op de website van uitgever NUVO, maar is vanaf 2015 te vinden op een nieuwe, eigen website: www.oculismagazine.nl. Op deze website vinden lezers extra beeldmateriaal, een selectie van de artikelen en ruimte voor de adverteerders.

NUVO Keurmerk op 50+ Beurs

Met ruim 100.000 bezoekers van 50 jaar en ouder trekt de 50+ beurs veel bezoekers die ook klant zijn van optiekbedrijven. Op deze beurs – gehouden van 15 tot en met 19 september 2015 in de Jaarbeurs in Utrecht – trekt de NUVO de beursbezoekers naar een mysterieuze stand met galerie-allure. In de prachtige irissen worden aansprekend het belang van goede oogzorg duidelijk gemaakt en worden bezoekers actief verwezen naar die optiekbedrijven in hun woonomgeving die het NUVO Keurmerk voeren. Vijf dagen lang worden duizenden bezoekers van de NUVO Keurmerk-stand geïnformeerd over het belang van een goede optiekopleiding. Er wordt voor ze uitgezocht of hun opticien gediplomeerd is of waar een gediplomeerde opticien bij hun in de buurt gevestigd is. Iedereen wil graag de zekerheid dat zijn opticien zijn vak verstaat – en een diploma heeft. In de vele gesprekken blijkt eens te meer het belang van het NUVO Keurmerk. Want “je durft nooit te vragen ‘Mag ik uw diploma zien?’”

Oculus Facebook

Op deze openbare Facebook-pagina, met in 2015 728 volgers, plaatst de NUVO actuele en interessante wetenswaardigheden voor optiekondernemers. Het filmpje waarin wij consumenten bevragen over de diplomering van opticiens is met een bereik van 8.170 mensen, het best bekeken bericht op onze Facebook-pagina in 2015.

NUVO Verkiezing Beste Optiekstudent 2015

Diana van Ratingen wordt gekozen tot Beste Optiekstudent van 2015. Een vakjury onder leiding van optiekondernemer Jaap Goud kiest de Kerkraadse uit vier kandidaten die eerder door Nederlandse optiekscholen zijn genomineerd. Bij Gilde Opleidingen in Roermond studeert Diana af als opticien-manager met een 9,93 gemiddeld op haar cijferlijst. Diana ontvangt tijdens haar diplomering van de NUVO Voorzitter een officiële oorkonde en een geldbedrag van € 500. In Oculus verschijnt een mooie reportage over deze bijzondere studente.

Druk op VGZ zorgt voor nieuwe contracten

Zorgverzekeraar VGZ houdt in 2015 vast aan het verstrekken van bijzondere optische hulpmiddelen via een ondeskundige en willekeurige intermediair. Low-visionondernemers besluiten massaal geen contract meer met VGZ te sluiten. De NUVO dwingt met juridische druk succesvol wijzigingen af in de voorwaarden waaronder VGZ-verzekerden zorg, verleend door niet-gecontracteerde zorgaanbieders, vergoed kunnen krijgen. Blijvende druk en goede

gesprekken leiden er uiteindelijk toe dat VGZ besluit om voor 2016 gewoon weer direct contracten met de low-visionondernemers aangesloten bij de NUVO te sluiten.

SILMO VIP-arrangement voor NUVO-leden

Voor leden die naar de SILMO 2015 in Parijs gaan, biedt de NUVO de mogelijkheid zich aan te melden voor een exclusief NUVO VIP-arrangement. Deelnemers krijgen op vertoon van een speciale badge gedurende de hele beurs toegang tot de VIP-ruimte. Verder krijgen zij op zaterdag 26 september 2015 een rondleiding langs hotspots op de beurs, gevolgd door een Franse lunch. Aan het VIP-arrangement doen 20 NUVO-leden mee.

Gratis reviewsysteem voor NUVO-leden

Ondernemers zetten steeds vaker online klantenreviews in als marketinginstrument. Ook in de optiekbranche zijn er al veel ondernemers (ruim 100 NUVO-leden) die er succesvol mee werken. NUVO-leden kunnen ook in 2015 gratis beschikken over zo'n reviewsysteem, gekoppeld aan het NUVO Keurmerk en verzorgd door KlantenVertellen. Nieuw in 2015 zijn de Rich Snippets: de waardering voor de optiekzaak uitgedrukt in gouden sterren in het Google zoekresultaat. De gemiddelde score van deze optiekbedrijven met het NUVO Keurmerk in 2015 is een 8,8!

Vuurwerkbrillen voor NUVO-leden

NUVO-leden kunnen voor de jaarwisseling 2015-2016 weer vuurwerkbrillen bestellen tegen een aantrekkelijke ledenprijs.

Meten is weten, Optiekonderzoek 2015

De NUVO neemt het initiatief om samen met leveranciers van brillenglazen, contactlenzen en monturen een brancheonderzoek te starten. De uitvoering van het Optiekonderzoek 2015 brengt de NUVO onder bij de gerenommeerde onderzoeksbureaus GfK en Q&A. Dit alles resulteert in 2015 in 'Meten is Weten, Optiekbranche 2015'. Een gezaghebbend en uitgebreid onderzoek over de markt van optiekbedrijven en de wensen van optiekconsumenten.

Protocol Hulpmiddelenzorg voor slechtzienden

De Sectie Low vision van de NUVO werkt in 2015 in opdracht van zorgverzekeraars aan een Protocol hulpmiddelenzorg voor mensen met ernstige visusstoornissen. Dit protocol moet – in tegenstelling tot het oude protocol – gaan gelden voor alle zorgverzekeraars. Onder begeleiding van protocoldeskundige Yvonne Heerkens werken leden van de sectie aan dit document dat de stappen en eisen in deze hulpmiddelenzorg inzichtelijk en eenduidig maakt. Eind 2015 kan een concept-protocol worden voorgelegd aan het Nederlands Oogheelkundig Gezelschap (NOG), de Oogvereniging en de regionale centra.

NUVO Bestuur luistert naar feedback van optiekondernemers

In Het Optiekcentrum in Houten wisselen op 10 maart 2015 optiekondernemers en NUVO Bestuur van gedachten. Aanleiding: een levendige discussie op sociale media over de manier waarop met name optiekketen Specsavers communiceert over en rond het NUVO Keurmerk. Het gesprek over de omgangsvormen bij de vereniging verloopt openhartig en constructief.

NUVO houdt vinger aan de pols bij het Pensioenfonds

Op 1 januari 2015 brengt het Bedrijfstaking Pensioenfonds Detailhandel (BPFDD) de uitvoering van de pensioenregeling (tot dan toe uitgevoerd door Syntrus Achmea) onder bij TKP Pensioen. Aan de inhoud van de pensioenregeling wordt niets veranderd. Wel zijn er enkele kleine administratieve veranderingen. De NUVO inventariseert bij de leden hoe zij de overstap naar een nieuwe uitvoerder ervaren en bespreekt deze met TKP, dat passende maatregelen neemt. Maandelijks informeert de NUVO haar leden over de dekkinggraad van het fonds.

Gratis huurscan

Veel huurovereenkomsten zijn voor langere tijd aangegaan. De huurprijs blijft in die periode vaak gelijk, of wordt geïndexeerd, terwijl de huurprijzen van omliggende panden dalen. In 2015

kunnen NUVO-leden gratis een uitgebreide huurscan (kosten normaal € 225) laten uitvoeren om zo te bepalen of het zinvol is om huuraanpassing aan te vragen.

Kwaliteitsstandaard in plaats van titelbescherming opticiens

Wat is een oogmeting? En wie mag een oogmeting uitvoeren? Belangrijke aspecten van het optiekvak die niet wettelijk geregeld zijn. In plaats van een lobby voor titelbescherming zet de NUVO in 2015 in op officiële kwaliteitsstandaarden. Op 29 juni brengt de NUVO vertegenwoordigers van de oogartsen (NOG), huisartsen (NHG), orthoptisten (NVvO), optometristen (OVN), contactlensspecialisten (ANVC), scholen, zorgverzekeraars en patiëntenvereniging bijeen om het draagvlak voor kwaliteitsstandaarden voor de oogzorg te peilen. Op de wensenlijst van de NUVO staan kwaliteitsstandaarden voor: de oogmeting, contactlensaanpassing en -controle, het optometrisch onderzoek en het low-visiononderzoek.

In een kwaliteitsstandaard wordt vastgelegd wat er gedaan moet worden en wie deze handelingen mag doen. Als een standaard ontwikkeld is met brede steun vanuit zorgverleners, cliënten en zorgverzekeraars kan deze opgenomen worden in het Register van het Kwaliteitsinstituut (onderdeel Zorginstituut). Daarmee komt de beschrijving vast te liggen en kan ook de Inspectie voor de Gezondheidszorg hierop controleren.

Alle aanwezige organisaties onderschrijven het nut en de noodzaak van deze standaarden. Gezamenlijk wordt een start gemaakt met de ontwikkeling van een eerste kwaliteitsstandaard voor refractiebepaling en visusmeting.

Opleiding in vier jaar blijft mogelijk

Tot 2015 was de standaardduur van de opleiding opticiens 4 jaar. De meeste studenten ronden de opleiding echter in 3 jaar af; sommige zelfs in 2 jaar. Met ingang van het schooljaar 2015-2016 wordt de standaardduur op de meeste optiekopleidingen daarom 3 jaar. De NUVO maakte zich met succes hard voor de mogelijkheid – voor die studenten die het nodig hebben – de opleiding nog steeds in 4 jaar te doen. Ook de 2-jaars variant blijft mogelijk.

NUVO zorgt voor zeggenschap in het onderwijs

Binnen de optiekbranche was het Kenniscentrum SVGB altijd de partij die verantwoordelijk was voor de erkenning van leerbedrijven en de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers. In totaal waren er in Nederland 17 kenniscentra zoals de SVGB, elk voor een andere tak van het middelbaar beroepsonderwijs. Sinds 1 augustus 2015 opereren deze kenniscentra vanuit één nieuwe organisatie: de SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven). Sindsdien is de SBB dan ook binnen de optiek verantwoordelijk voor de erkenning van leerbedrijven en het dossier. De voorzitter van de NUVO neemt zitting in de Sectorkamer Specialistisch Vakmanschap en de algemeen secretaris in het Marktsegment Gezondheidstechnische Beroepen. Twee belangrijke posities waarmee de invloed van de NUVO op het optiekonderwijs gewaarborgd blijft.

Niets mis met contactlenzen, mits...

In mei 2015 besteden verschillende media aandacht aan oogschade door het ondeskundig gebruik van contactlenzen. Er zou sprake zijn van een toename van gevallen van hoornvliesontstekingen. In een persbericht geeft de NUVO haar visie op dit onderwerp.

Zelfstandige optiekondernemers kiezen hun NUVO-bestuursleden

Op maandag 22 juni 2015 kiezen de leden van segment 1 (zelfstandige optiekbedrijven met een omzet tot € 900.000) hun bestuurders in het NUVO Bestuur op een speciale segmentbijeenkomst. Niet alleen in Het Optiekcentrum in Houten, maar ook als 'webinar' te volgen thuis. De leden van segment 1 kiezen optiekondernemers Stan Hillenaar en Niels Turnhout als nieuwe bestuurders en herkiezen Ronald Renaud voor een nieuwe termijn. Naast deze verkiezing werden de aanwezigen geïnspireerd door een presentatie van Tom Verheijen, waarin de technologische snufjes en ontwikkelingen relevant voor de optiek worden

blootgelegd. Tenslotte wordt ook de beoogde nieuwe koers van de NUVO aan de segmentleden getoetst.

Drie nieuwe versies van de Algemene Voorwaarden

In 2015 zijn in overleg met De Consumentenbond nieuwe Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven tot stand gekomen. De nieuwe voorwaarden zijn aangepast aan de nieuwe wet- en regelgeving. Belangrijke aanpassingen betreffen verder het opnemen van een vast percentage van het aankoopbedrag als kosten die de optiekondernemer in rekening mag brengen bij annulering, aansprakelijkheid en de voorwaarden voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie.

Er komen drie verschillende versies van de Algemene Voorwaarden beschikbaar: voor gebruik in de winkel, voor gebruik bij verkoop via internet en voor verkoop buiten de verkooppriimte (bijvoorbeeld bij klanten thuis). De voorwaarden treden in werking per 1 januari 2016.

Waarom zijn wij op aard?

Op drie verschillende momenten in het jaar komt het NUVO Bestuur bijeen om stil te staan bij het nut, de noodzaak en de visie van de NUVO. Wat verbindt ons als ondernemers in de optiek? Waarop moet een brancheorganisatie zich concentreren? En wat verwachten leden van hun lidmaatschap?

Leden worden uitgenodigd het bestuur te voeden met die punten die zij belangrijk vinden om mee te nemen bij het bepalen van de toekomst van de NUVO. Op de Algemene Ledenvergadering presenteert de voorzitter de uitkomsten aan de leden. De NUVO verbindt de optiekondernemers, helpt ze bij problemen, inspireert ze in hun bedrijfsvoering en bewaakt de kwaliteit en het imago van de optiekbranche.

NUVO Academie

De cursussen 'Binoculair zien' en Bril afpassen worden dit jaar succesvol meerdere keren gegeven. De deelnemers zijn enthousiast over de kennis en vaardigheden die wordt overgebracht. Of zoals een van de deelnemers het verwoordt: "gewoon goed".

Begeleiding startende ondernemer

Wanneer je voor het eerst een optiekbedrijf begint of overneemt, komt er veel op je af. De NUVO-mentor helpt startende optiekondernemers op weg en maakt ze NUVO-leden voor het leven. In 2015 begeleidt de speciale NUVO-mentor 7 optiekondernemers bij hun eerste stappen in het optiekondernemerschap.

Hapklare en branchespecifieke informatie in 24 nieuwsbrieven

In 24 edities van de digitale NUVO Nieuwsbrief informeert de NUVO de leden over relevante ontwikkelingen en nieuws. Altijd toegespitst op de gevolgen voor de optiekondernemer. Met een gemiddeld openingspercentage van 66% is duidelijk dat veel leden deze nieuwsbrief gebruiken als informatiebron.

Bemiddeling bij stageplekken

In 2015 kunnen niet alle studenten die de optiekopleiding (willen) volgen een leerwerkplek of stageplek bemachtigen. De NUVO biedt deze studenten de mogelijkheid om zich te presenteren in Oculus en bemiddelt in individuele gevallen persoonlijk om te zorgen dat optiekstudenten hun opleiding kunnen afronden.

Voor het eerst Special Editions van Oculus

Nieuw in 2015 zijn de Special Editions. Speciale uitgaven met mode en nieuws die vlak voor de optiekbeurzen in het voorjaar en het najaar verschijnen. In totaal verschijnen er in 2015 acht edities van Oculus met lezenswaardige verhalen zoals 'Wat je moet weten over Mister Spex' 'Blauw licht: overdaad schaadt', 'Virtual Reality: Kans voor opticiens of niet ons ding?' en natuurlijk 'Het Geschil'.

Brochure Arbeidsvoorwaarden optiekbedrijven 2015

Begin januari ontvangen alle NUVO-leden de themabrochure over arbeidsvoorwaarden in 2015. De brochure geeft informatie over de wettelijke regels waar werkgevers en werknemers rekening mee moeten houden en het loonadvies 2015.

Vergoedingen zorgverzekeraars 2015

Bij aanvang van het jaar ontvangen alle NUVO-leden het jaarlijkse overzicht van alle bril- en lensvergoedingen uit de aanvullende zorgverzekeringen per 1 januari 2015. 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 is op de NUVO-website te raadplegen.

Op verzoek van de NUVO past zorgverzekeraar Menzis het contractbeleid aan

Wie in 2015 een contract wil aangaan voor het elektronisch declareren van vergoedingen voor Menzis-verzekerden via bijvoorbeeld Famed of Icodis, werd verplicht om ook een contract te sluiten om brillen te leveren onder de Garantpolis. Op grond van deze polis, die door gemeenten wordt aangeboden aan minima, wordt de ondernemer verplicht om een goedkope bril te leveren aan deze minima.

De NUVO benaderde Menzis met argumenten waarom deze koppeling van contracten losgelaten moet worden. En met succes. Menzis wijzigde het beleid. Optiekondernemer kunnen nu zelf weer zelf kiezen of zij een contract aangaan voor een van deze onderwerpen of voor beide.

Afscheid penningmeester Ton Greving

Tijdens de Algemene Ledenvergadering treedt optiekondernemer Ton Greving af als bestuurslid en penningmeester van de NUVO. Zijn besluit om zich niet opnieuw beschikbaar te stellen licht hij toe op de vergadering. Ton trad in 2009 aan als penningmeester van de NUVO. De NUVO is hem veel dank verschuldigd voor de consciëntieuze wijze waarop hij de financiën van de vereniging heeft behartigd. De kunde en energie waarmee hij de verwerving van Het Optiekcentrum in Houten aanpakte dwingt respect af. Met typische droge Drentse humor bij zijn toelichtingen op stevast degelijke jaarcijfers rekende hij af met het cliché dat financiën saaie materie zijn.

De ALV staat kort stil bij zijn afscheid, waarbij het symbolische 'koffertje' wordt overgedragen aan zijn opvolger Rob Tokkie, net als Ton in het NUVO Bestuur representant van Segment 2. Met instemming van de ALV speldt voorzitter Marc Asselbergs Ton de versierselen op behorende bij het Lidmaatschap van Verdienste van de NUVO.