

# NUVO | Jaarverslag 2016

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 zitten met vragen over klanten, medewerkers, salarissen, huurcontracten, statistiek of de bedrijfsvoering kunnen bij ons terecht voor (juridisch) advies en antwoorden. Verenigd maken wij een vuist tegen misstanden en problemen die optiekondernemers ondervinden. En als NUVO waken wij over de kwaliteit van het optiek onderwijs en initiëren wij regelgeving om de beroepskwaliteit te verbeteren. Een beknopte weergave van onze activiteiten in 2016 vindt u in dit jaarverslag.

## 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 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 optiek onderwijs gewaarborgd is.

## NUVO OptiekWijzer ook digitaal!

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 digitale NUVO OptiekWijzer is dus altijd up-to-date. Maar nog steeds is de papieren versie onverminderd

populair. Daarom hebben alle leden in 2016 weer een exemplaar van dit populaire naslagwerk ontvangen.

### NUVO Keurmerk website

De website [www.nuvo-keurmerk.nl](http://www.nuvo-keurmerk.nl) is gericht op consumenten. Op deze site kunnen zij zien wat de voordelen zijn om bij een NUVO-lid te kopen en ook kunnen zij vinden welke optiekbedrijven het NUVO Keurmerk hebben. In 2016 is deze website door 27.418 mensen bezocht.

### NUVO website

[www.nuvo.nl](http://www.nuvo.nl) heeft in 2016 50.759 bezoekers gehad, goed voor 63.803 sessies en 153.040 paginaweergaven. Naast de homepagina zijn ook pagina's met praktische informatie populair, zoals 'Wanneer zijn de kosten van een computerbril fiscaal aftrekbaar?'

### Salarisonderzoek optiekbranche 2016

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 totaal hebben in 2016 70 leden deelgenomen aan het salarisonderzoek. Dit leverde gegevens op van in totaal 560 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.

### Algemene ledenvergadering

De Algemene Leden Vergadering heeft plaatsgevonden op 21 november in Houten. Tijdens de vergadering werden leden en bestuursleden gekozen of herkozen voor de Verkiezingscommissie of voor het Bestuur. Zo werd Marc Asselbergs, Muus Sijbrants, Rob Tokkie, Julius Remarque en Kees Beeks herkozen als bestuurslid en werd Tyra Lunze gekozen als nieuw bestuurslid. Rob Boon en Hans van der List werden opnieuw gekozen als lid van de verkiezingscommissie.

Tevens werden de financiële Jaarstukken 2015, de contributie en begroting 2017 vastgesteld en goedgekeurd.

### Oculus Facebook

Deze openbare Facebook-pagina had eind 2016 920 volgers. De NUVO plaatst hier nieuws, foto's en filmpjes over allerlei optiekgerelateerde onderwerpen. Need-to-know maar vooral ook nice-to-know. De top 3 van berichten met het grootste bereik:

- Filmpje over wat je moet doen als je vuurwerk in je oog krijgt: bereik van 10.284 mensen.
- Bericht over een uitzending van Zembla over ooglaseren: bereik van 5522 mensen.

- Gedeeld bericht van het AD 'Optometrist ontdekt tumor en redt leven Frank': bereik van 4391 mensen.

### NUVO Verkiezing Beste Optiekstudent 2016

Van de 311 gediplomeerde opticiens in 2016 is Izzet Ünal gekozen tot Beste Optiekstudent. In juli kreeg hij uit handen van de voorzitter de prijs uitgereikt. In Oculus 2016-6 stond een uitgebreid interview met Izzet.

### SILMO VIP-arrangement voor NUVO-leden

Speciaal voor SILMO-bezoekende leden stelde de NUVO in samenwerking met Promosalons een aantrekkelijk en gratis VIP-arrangement samen. Met gratis parkeren, WiFi, gedurende de hele beurs toegang tot een ruimte om de benen te strekken, een rondleiding en een lunch. Zo'n twintig leden maakten gebruik van het arrangement.

### Gratis reviewsysteem voor NUVO-leden

Ondernemers zetten steeds vaker online klantenreviews in als marketinginstrument. Ook in de optiekbranche zijn er al veel ondernemers (126 NUVO-leden) die er succesvol mee werken. NUVO-leden kunnen ook in 2016 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 8,7.

### Ledenservice

In 2016 is er 485 keer contact geweest met leden. Het merendeel van deze contacten was telefonisch. 158 keer ging het om geschillen met klanten, belastingdienst en zakelijke relaties. 130 keer was er contact over de vereniging (nieuwsbrieven, belangstelling lidmaatschap, opzeggen). Vragen over arbeidsvoorwaarden en arbeidsrecht was 70 keer de reden voor contact. Zo'n 45 keer is er contact geweest over diploma, sticker en KlantenVertellen. Salarisonderzoek en gegevens over de optiekbranche scoort ook hoog met 40 keer. Tot slot zijn de zorgen van leden over de (aanvullende ) zorgverzekering reden om de NUVO te contacteren (25 keer). De rest van de contacten is divers. Het aantal nieuwe leden in 2016 bedroeg 26.

### Interessegroep Mobiele Opticiens en Kwaliteitsgroep Low Vision

In 2016 is een Interessegroep Mobiele Opticiens van start gegaan. Deze interessegroep deelt kennis en ervaring met elkaar. Daarbij ondersteunt de NUVO de interessegroep, bijvoorbeeld met specifieke informatie over de verkoop buiten de winkelruimte. Het gaat hierbij om een groep enthousiaste ondernemers die niet incidenteel maar structureel aan huis oogmeting doen voor bril en/of contactlenzen.

Ook de Kwaliteitsgroep Low Vision is van start gegaan. De sectie Low Vision is omgezet in een Kwaliteitsgroep Low Vision. Daardoor is er geen apart bestuur, contributieheffing en algemene ledenvergadering voor de sectie

nodig. Wat wel gebleven is, dat aan deelname van de kwaliteitsgroep eisen worden gesteld zoals inrichting- en opleidingseisen.

## NUVO houdt vinger aan de pols bij het Pensioenfonds

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 2016 konden NUVO-leden gratis een huurscan laten uitvoeren om zo te bepalen of het zinvol is om huuraanpassing aan te vragen.

## Kwaliteitsmodule Visus- en Refractiebepaling (VRB)

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. In 2016 is de werkgroep VRB voortvarend te werk gegaan waarmee er goede voortgang werd gerealiseerd in de doelstelling om de module eind 2017 af te ronden.

## NUVO Optiekcentrum verwelkomt haar leden en relaties

Nadat we in september 2015 voorzichtig zijn gestart met het ontvangen van gasten in onze zalen en lounge op het kale beton, was in november het Optiekcentrum klaar voor de opening en kon een ieder kennismaken met de fraaie inrichting.

Op 1 januari 2016 zijn we gestart met de volledige exploitatie van de zalen, spreekkamer en lounge. Halverwege het jaar werd de nieuwe moderne en makkelijk te bedienen techniek geïnstalleerd, zijn alle zalen van een groot beeldscherm voorzien en de Oculus-zaal heeft een prachtige videowall. De fraai uitziende brochure met alle mogelijkheden en tarieven van de zalen en de catering was ook halverwege het jaar beschikbaar. Kortom, het Optiekcentrum is klaar om NUVO-leden en relaties te ontvangen. Velen hebben de weg gevonden en zetten het Optiekcentrum in bij (grote) vergaderingen, lezingen, trainingen, congressen, productlanceringen enzovoort. Dat heeft geresulteerd in een bezoekersaantal van 2168 gebruikers bij 151 bijeenkomsten.

## NUVO Academie

In 2016 hebben 185 medewerkers deelgenomen aan de cursussen van de NUVO Academie. Er zijn 14 cursussen gegeven. De waardering voor de cursussen is goed.

## 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. In 2016 is de startershandeling 40 keer verstuurd. Daarnaast helpt een mentor startende optiekondernemers op weg en maakt ze NUVO-leden voor het leven. In 2016 begeleidt de speciale NUVO-mentor 8 optiekondernemers bij hun eerste stappen in het optiekondernemerschap.

### Hapklare en branchespecifieke informatie in 48 nieuwsbrieven

In 48 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 58,9% is duidelijk dat veel leden deze NUVO Nieuwsbrief gebruiken als informatiebron. De best gelezen Nieuwsbrieven gingen allebei over de contracten van leverancier Luxottica: ze werden respectievelijk door 75 en 71,8 procent van de geadresseerden gelezen.

### 8 edities van Oculus

In 2016 zijn weer 8 edities van Oculus verschenen. Twee Special Editions en zes reguliere nummers. Bij elke editie is ook een digitale nieuwsbrief verschenen die is verstuurd aan alle NUVO-leden en leveranciers. In het laatste kwartaal begon Oculus de samenwerking met een nieuw acquisitiebureau: Cross Media Nederland.

### Brochure Arbeidsvoorwaarden optiekbedrijven 2016

Begin januari ontvangen alle NUVO-leden de themabrochure over arbeidsvoorwaarden in 2016. De brochure geeft informatie over de wettelijke regels waar werkgevers en werknemers rekening mee moeten houden en het loonadvies 2016.

### Vergoedingen zorgverzekeraars 2016

Bij aanvang van het jaar ontvangen alle NUVO-leden het jaarlijkse overzicht van alle bril- en lensvergoedingen uit de aanvullende zorgverzekeringen per 1 januari 2016. 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.

### Digitalisering

Het verwerken van inkoopfacturen en het versturen van contributie- en verkoopfacturen zal in 2017 digitaal plaatshebben. In het vierde kwartaal van 2016 zijn daarvoor de eerste voorbereidingen getroffen. Deze nieuwe werkwijze verhoogt de efficiency en vermindert het papierverbruik en de portokosten.

### Uitbreiding relatiebeheerssysteem (STB)

In 2016 is het relatiebeheerssysteem uitgebreid met een module voor het verwerken van de zaalreserveringen van het NUVO Optiekcentrum. Ook met

de invoering van deze module kan de efficiency bij het opmaken van offertes, reserveringen en facturen duidelijk verbeterd worden.

### Afscheid algemeen secretaris Brigitte Wieman

Per 1 november 2017 heeft de algemeen secretaris, Brigitte Wieman, na 12 jaar werkzaam te zijn geweest bij de NUVO afscheid genomen van de organisatie. Tijdens de ALV van 21 november werd Brigitte bedankt voor haar toewijding en inzet gedurende de jaren.

### Benoeming Bas de Nes

Per 18 oktober heeft Bas de Nes de taken en verantwoordelijkheden overgenomen van Brigitte Wieman.