





NEDERLANDSE UNIE  
VAN OPTIEKBEDRIJVEN

NUVO  
Kenaupark 33  
Postbus 677  
2003 RR Haarlem

T 023 542 79 76  
F 023 532 01 92  
E [info@nuvo.nl](mailto:info@nuvo.nl)  
I [www.nuvo.nl](http://www.nuvo.nl)

# Jaarverslag 2003



NEDERLANDSE UNIE  
VAN OPTIEKBEDRIJVEN

# Voorwoord





Namens het bestuur van de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven bied ik onze leden en relaties hierbij het jaarverslag 2003 aan. Dit jaar wordt ons jaarverslag in aparte gedrukte vorm uitgegeven en is de inhoudelijke opzet gewijzigd.

Ik heb wel eens gezegd dat een jaarverslag alleen maar geschiedschrijving is en niet iets is om nu al te gaan lezen. Dat laatste is discutabel. Een jaarverslag is natuurlijk ook een bestuurlijke verantwoording voor het gevoerde beleid en wordt als zodanig ook dit jaar ter goedkeuring aan onze leden voorgelegd. Maar ook maakt een jaarverslag goed duidelijk hoeveel werk er wordt verzet voor uw betaalde contributie. Als u dus toch de moeite neemt om dit verslag te lezen, zult u tot de ontdekking komen dat een brancheorganisatie als de onze actief en slagvaardig te werk gaat. Klantgericht, efficiënt en eigentijds. En dat moet ook wel, want anders overleeft een brancheorganisatie deze roerige maatschappelijke tijden niet.

En er staat ons nog veel meer te wachten. De aangekondigde overheidsmaatregelen zetten het poldermodel onder zware druk. Misschien wel te zware druk. De mogelijke gevolgen van het opblazen van het poldermodel zullen verstrekkelijk zijn voor brancheorganisaties. Ons bestuur is nu al bezig om zich daarop voor te bereiden. De structuur van onze organisatie wordt in 2004 en 2005 verder gemoderniseerd. De betrokkenheid en inspraak van onze leden komt nog meer voorop te staan. De efficiency van het uitvoeringsbureau wordt nader onderzocht. Er zal worden geanticipeerd op ingeschatte toekomstige ontwikkelingen. Een dergelijke dynamiek kan alleen worden gerealiseerd met een goede instelling van bestuurders en medewerkers en een goed samenspel tussen beiden. En dat is steeds het geval, waarvoor ik op deze plaats nog eens mijn grote waardering uitspreek.

Ook de leden moeten hun vertrouwen telkens weer aan bestuur en uitvoerders willen geven. Ook dat is steeds het geval en geeft ook de power om weer met het nodige enthousiasme door te gaan. Want er is veel, heel veel, te doen. Dat moge ook blijken uit dit jaarverslag. Belangrijke kwesties werden gerealiseerd. Een volledig vernieuwde pensioenregeling bijvoorbeeld. De invoering van een collectieve PR-heffing via het Hoofdbedrijfschap Ambachten. Ontwikkeling van een nieuw beroepscompetentieprofiel voor de contactlensspecialist. En zo kan ik nog wel even doorgaan. Dat zal ik dus niet doen; u zult dus toch dit jaarverslag moeten lezen en daar wens ik u veel genoegen bij.

**Lex van Hoof - Voorzitter NUVO**

# Inhoudsopgave



Optiekbranche in beeld	2
------------------------	---

## Collectieve belangenbehartiging

• CAO-onderhandelingen	7
• Nieuwe pensioenregeling	7
• HBA Bestemmingsheffing	8
• Kanalisatieregeling contactlenzen	9
• Zorgverzekeraars	10

## Individuele advisering

• Algemene Leveringsvoorwaarden	13
• Afschaffing Pemba	13
• Eigen risicodragerschap	14
• Reïntegratieverplichting	14
• Regels loondoorbetaling aangescherpt	14
• Nieuwe regeling personeelskortingen	15
• Huurrecht	15

## Informatievoorziening

• NUVO Website	16
• OCULUS	16
• NUVO Nieuwsbrief	16
• Regiobijeenkomsten	16
• Ledenraadsvergadering 2003	17
• Bijeenkomst jonge ondernemers	18
• Sectie Low Vision	19
• Sectie Filiaalbedrijven	19

## Financiële Voordelen

• Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	21
• NUVO Letselschadeservice	21
• NUVO Energie	21
• Incassodienst	21
• NUVO Verzekeringsdienst	21
• Feeddex	22
• Overige voordelen	22

Optiek in het nieuws	23
----------------------	----

Bestuur en organisatie	24
------------------------	----



## Optiekbranche in beeld

Over 2002 bedroeg de geraamde omzet van de totale optiekbranche een kleine 640 miljoen euro. Voor 2003 wordt een stijging van 5% verwacht.

In 2003 is in opdracht van de NUVO een onderzoek uitgevoerd door het EIM in samenwerking met het Hoofdbedrijfschap Ambachten. Dit onderzoek geeft een goed beeld van de huidige stand van zaken in de branche. Om ontwikkelingen in de tijd te kunnen waarnemen, moeten dezelfde gegevens ook in de toekomst met een zekere regelmaat worden vergaard. De NUVO vindt deze informatie van groot belang, omdat het houvast biedt voor informatieverstrekking aan leden over de branche en richting geeft aan de bepaling van beleidsprioriteiten en activiteiten.

## Bedrijfskenmerken

Nederland kende per 1 januari 2004 bijna 700.000 bedrijven. De optiekbranche is met 1.350 ondernemingen goed voor 2105 winkels.

In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen oogzorgbedrijven, verkoopgerichte bedrijven en standaardbedrijven. Deze standaardbedrijven besteden ongeveer evenveel aandacht aan oogzorg en verkoop. Het grootste gedeelte van de optiekbranche richt zich in gelijke mate op oogzorg en op de verkoop van monturen, brilglazen en lenzen. Onder oogzorg worden oogmetingen, contactlensaanpassing, optometrie en refractiechirurgie verstaan. Ongeveer 15% van de optiekbedrijven richt zich met name op de verkoop en een bijna even groot percentage houdt zich grotendeels bezig met oogzorg. Ongeacht het type bedrijf (standaard, verkoop of oogzorg) worden de werkzaamheden voornamelijk in eigen beheer uitgevoerd in de vorm van een eenmanszaak of VOF.

Met name jonge bedrijven (niet ouder dan vijf jaar) richten zich op de oogzorg. Bedrijven met het accent op verkoop hebben over het algemeen meer vestigingen dan de overige type bedrijven. Verkoopbedrijven worden vaker door de eigenaar zelf opgericht dan oogzorgbedrijven. Deze laatste bedrijven worden in meer gevallen overgenomen van familie of de vorige werkgever.

Het accent in de bedrijfsvoering bepaalt ook op opvallende wijze de indeling van de winkel. Oogzorgwinkels zijn gemiddeld het grootst en hebben vaak zelfs een groter verkoopoppervlak dan verkoopgerichte winkels.

## Werkgelegenheid

De werkgelegenheid in de branche is in 2003 t.o.v. 2002 met 5% gestegen naar ongeveer 7.400 medewerkers ( $\pm$  6000 volledige arbeidsplaatsen). Ook in 2004 wordt een groei van de werkgelegenheid verwacht van zo'n 7%. Begin 2004 hadden de bedrijven, exclusief de ketenbedrijven, 230 openstaande vacatures waarbij de meeste bedrijven op zoek waren naar een opticien. Bedrijven ervaren het aantrekken van vakbekwaam personeel als hun grootste probleem in de bedrijfsvoering.

Ruim een derde van de ondernemingen telt niet meer dan twee werkzame personen. Bij bijna tweederde van de ondernemingen werken niet meer dan vier personen. In de optiekbranche werken evenveel mannen als vrouwen met name in de functies verkoopmedewerker en opticien.

Een derde van de optiekbedrijven heeft in de periode september 2002 – september 2003 nieuw personeel aangenomen. Exclusief de medewerkers aangenomen bij ketenbedrijven ging het hier om 800 personen. Bijna de helft van deze medewerkers was niet eerder in de branche werkzaam.

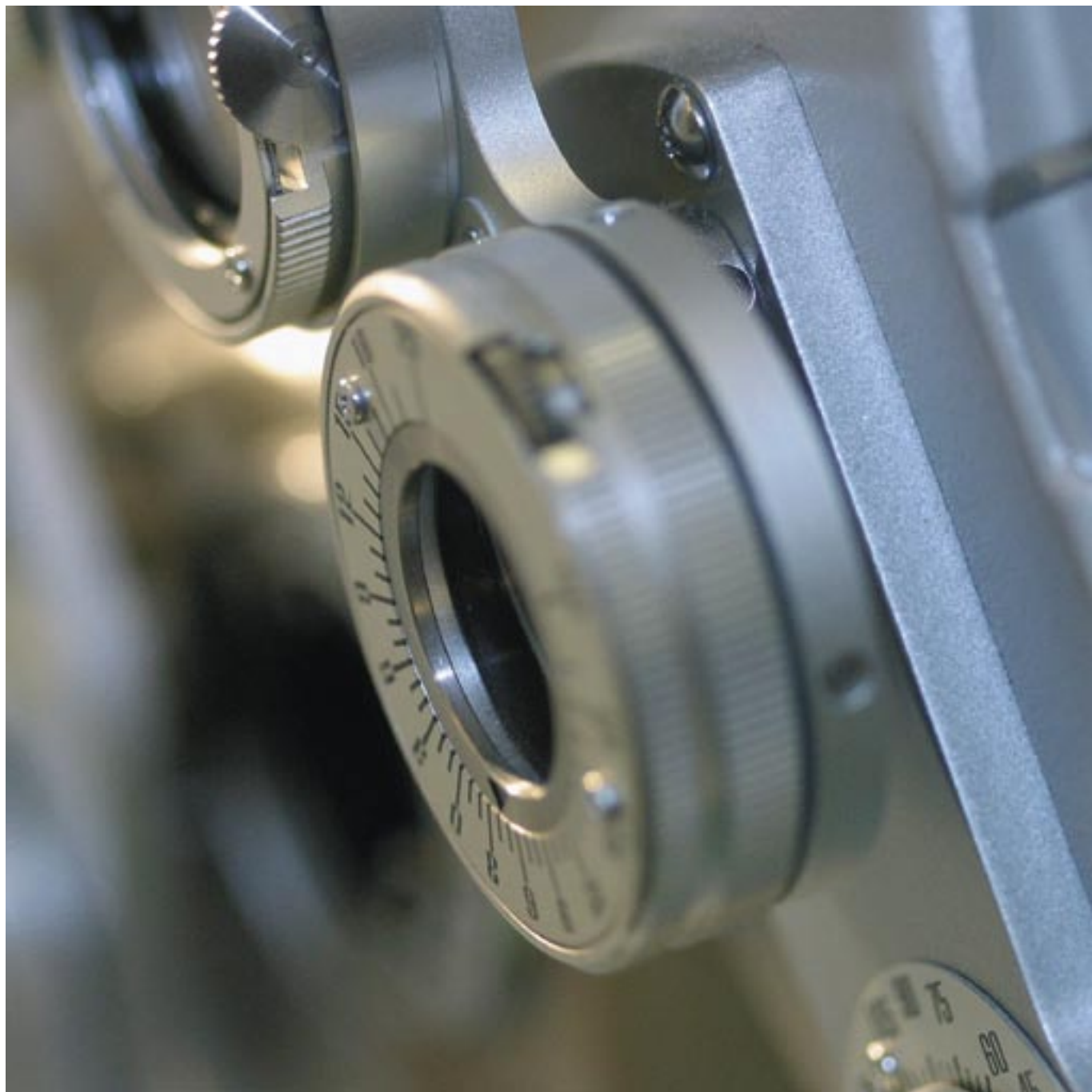
In deze periode heeft ruim 20% van de bedrijven in de branche te maken gehad met het vertrekken van medewerkers. Dit kwam het meest voor bij de standaardbedrijven en bij de functie van verkoopmedewerker. Exclusief de ketenbedrijven ging het hier om ruim 430 personen. Binnen 14% van de optiekbedrijven, met name verkoopbedrijven, is aan medewerkers de gelegenheid geboden door te stromen naar een hogere functie. In de meeste gevallen betrof het een doorstroming naar de functie van assistent opticien.

## Bedrijfseconomische aspecten

Over 2002 bedroeg de geraamde omzet van de totale optiekbranche een kleine € 640 miljoen, exclusief BTW. Een stijging van 3,5 % ten opzichte van 2001. Voor 2003 wordt een verdere stijging van 5% verwacht. De gemiddelde omzet per bedrijf verschilt per bedrijfstype niet veel en ligt rond de € 400.000. Deze omzet wordt voornamelijk gegenereerd door de verkoop van brillen. Ten opzichte van het jaar 2002 is in 2003 de groep van verkoopgerichte bedrijven die de omzet zag afnemen beduidend kleiner geworden. Bij de andere type bedrijven zijn geen grote veranderingen in het aantal bedrijven, dat de omzet ziet af- of toenemen waar te nemen. De ontwikkelingen van het bedrijfsresultaat lopen synchroon met die van de omzet en stemmen de meeste bedrijven tot tevredenheid.

Gemiddeld hebben optiekbedrijven 700 monturen en 200 zonnebrillen op voorraad. De waarde van de totale voorraad bedroeg gemiddeld € 49.000. Verkoopgerichte bedrijven hebben gemiddeld het grootst aantal monturen en zonnebrillen op voorraad, maar de laagste balanswaarde van de totale voorraad.

Gemiddeld hebben oogzorggerichte bedrijven per week 75 kopende klanten in hun winkel, verkoopgerichte bedrijven 40 en de standaardbedrijven 50. Gezien de gelijke omzet liggen de bestedingen per klant in de verkoopgerichte bedrijven dus het hoogst. Klanten komen volgens de meeste ondernemers via zeer diverse communicatiekanalen met de optiekbedrijven in aanraking. Voor elk bedrijf is mond tot mondreclame erg belangrijk. Internetcommunicatie is in dit onderzoek niet onderzocht.





## Collectieve belangen

De werkgevers en de bonden bereikten een definitief akkoord over de invoering van de nieuwe pensioenregeling "in ruil" voor een tweejarige nullijn."

## CAO-onderhandelingen

In 2003 zijn de werkgevers (vertegenwoordigers van NUVO en UFON) diverse malen bijeen geweest om een inventarisatie te maken van hoofdthema's en aandachtspunten voor de nieuw af te sluiten CAO per 1 januari 2004. Dit keer waren de onderhandelingen anders ingericht. De realisatie van de nieuwe, salarisgerelateerde pensioenregeling was losgekoppeld van de CAO-onderhandelingen. Werkgevers besloten de twee trajecten te combineren, omdat op dat moment de financiële gevolgen van de nieuwe pensioenregeling bekend waren. Het idee was om de meerkosten van deze pensioenregeling te financieren uit de potentiële loonruimte van de nieuwe CAO. Als de bonden niet akkoord zouden gaan met deze eis zou er geen nieuwe pensioenregeling komen. Uiteindelijk stemden de bonden in met een tweejarige nullijn voor de stijging van de CAO-lonen. Deze afspraak is in een convenant vastgelegd en hiermee was de nullijn voor 2004 en 2005 een feit.

Pas in december werd dit nullijnconvenant door de partijen ondertekend en werd een definitief akkoord bereikt over de pensioenregeling. Hierdoor zijn er geen CAO-onderhandelingen geweest. Per 1 januari was er dan ook geen nieuwe CAO, waardoor de CAO Optiekbedrijven 2002-2004 nawerking kreeg.

## Nieuwe pensioenregeling

Zoals u hierboven heeft kunnen lezen, werd dit jaar een akkoord bereikt over een nieuwe pensioenregeling. Al vanaf 1999 bestonden er plannen om de bestaande, "vaste bedragen"-regeling aan te passen. De oude pensioenregeling was niet meer van deze tijd en zou op den duur ook niet meer voldoen aan de wettelijke eisen. Een "vaste bedragen"-regeling houdt in, dat de pensioenopbouw voor iedereen gelijk is ongeacht het salaris. Het ontbreken van de relatie tussen pensioenopbouw en salaris was de belangrijkste reden om een eigentijdse regeling te creëren. De nieuwe regeling is gebaseerd op het "middelloon"-systeem oftewel het pensioen wordt opgebouwd op basis van het jaarinkomen.

In 2000 werd door de werkgeversachterban een voorstel voor een pensioenregeling afgewezen. De in 2001 ingestelde pensioencommissie bestaande uit de sociale partners kreeg als opdracht een nieuw voorstel te realiseren voor een pensioenregeling. Tijdens de eerste bijeenkomst gaven de bonden aan, dat werkgevers maar met een voorstel moesten komen, aangezien zij het bestaande voorstel hadden afgewezen. Vanaf dat moment zijn vertegenwoordigers van de NUVO en UFON van start gegaan met het opstellen van een nieuw voorstel. Dit gebeurde met de hulp van een actuaaris. Al snel bleek dat de invoering van een moderne regeling veel kosten met zich mee zou brengen. Maar ook de bestaande "vaste bedragen"-regeling zou te maken krijgen met een forse kostenstijging door aanscherping van de regelgeving. Zo eist de Pensioen- en Spaarfondsen Wet, dat de dekkingsgraad voldoende moet zijn. Om dit te bereiken zou door het BPFO de premie fors verhoogd moeten worden. En dat terwijl de regeling zelf en dus de pensioenopbouw er niet op vooruit zou gaan.

Op macroniveau is de nieuwe regeling ongeveer vijf procent duurder dan de oude BPFO-regeling. Op individueel niveau kan dit percentage sterk afwijken, aangezien er sprake is van een salarisafhankelijke regeling. De kosten van de premie kunnen gelijk worden verdeeld door werkgevers en werknemers. Zo nemen de werkgevers hun verantwoordelijkheid en dragen ook werknemers bij aan een voor hen betere pensioenregeling.

De werkgevers (UFON en NUVO) en de bonden (FNV en CNV) bereikten op 2 december 2003 een definitief akkoord over de invoering van de nieuwe pensioenregeling per 1 januari 2004. Dit ging "in ruil" voor een tweejarige nullijn qua CAO-loonstijgingen.

Door dit akkoord is per 1 januari 2004 de pensioenregeling definitief ingevoerd. De meerkosten van deze regeling blijven in 2004 en 2005 beperkt, omdat de pensioengrondslag niet wordt verhoogd door de gelijkblijvende CAO-lonen. Hierdoor worden de meerkosten van de nieuwe pensioenregeling gedempt.

#### De belangrijkste onderdelen van de pensioenregeling op een rij:

- Middelloon met na-indexatie;
- Ingang ouderdomspensioen 65 jaar;
- Opbouw van 20 tot 63 jaar;
- Opbouw per jaar is 1,75% van de pensioengrondslag;
- Ingroeimodel voor werkgevers die gewoonlijk de hele premie voor hun rekening namen.

#### Prepensioen

In de nieuwe regeling is ook een prepensioengedeelte opgenomen, zodat mensen op 63-jarige leeftijd met pensioen kunnen. Er was in de oude regeling wel een VUT-regeling, maar die was voorwaardelijk. Oftewel het was niet zeker of mensen ook daadwerkelijk van die VUT-regeling gebruik konden maken. Bij de prepensioenregeling is die zekerheid er wel. Voor de oude VUT-regeling is overigens wel een overgangsregeling opgesteld.

#### BPFO

De optiekbranche heeft een eigen pensioenfonds, het Bedrijfstakpensioenfonds Optiekbedrijven (BPFO). Tijdens de oude pensioenregeling was niet de hele branche aangesloten bij het BPFO. De nieuwe pensioenregeling heeft hier verandering in aangebracht. Bijna alle gedispenseerde bedrijven vallen nu ook onder het BPFO. Dat is positief voor het draagvlak en de slagkracht van het BPFO. Voor meer informatie over het BPFO of de nieuwe regeling kunt u terecht op [www.bpfo.nl](http://www.bpfo.nl).

## HBA Bestemmingsheffing

Tijdens de NUVO Ledenraadsvergadering 2002 werd het besluit genomen om een collectieve PR-heffing in te voeren voor één jaar. Met deze heffing wordt budget gecreëerd om activiteiten te ondersteunen die het imago van de branche, de arbeidsmarktpositie en het ondernemersschap verbeteren. Pas in mei 2003 waren het HBA en de Ministeries van EZ en SZW en de SER akkoord met de invoering van deze collectieve PR-heffing. Deze vertraging kwam door de procedure die nog liep tegen de oude heffing.

In de zomermaanden is de ingestelde Commissie Optiekbedrijf van start gegaan met het maken van de plannen. Deze commissie bestaat uit vier opticiers, twee vertegenwoordigers van de NUVO en een vertegenwoordiger van het HBA.

Op 26 oktober werd het Branche Project Plan 2004 gepresenteerd in de Central Studios in Utrecht. Ruim 500 belangstellenden waren naar Utrecht gekomen om kennis te maken met dit ambitieuze promotieplan. Het Branche Project Plan combineert collectieve activiteiten met een commercieel traject. Hiervoor is gekozen om meer volume, meer mogelijkheden en extra effect te creëren. De gelden vanuit de HBA Bestemmingsheffing worden gebruikt om de collectieve activiteiten te financieren, zoals aandacht voor opleidingen en het imago van de branche. Het commerciële traject wordt gefinancierd door leveranciers en extra bijdragen van de opticiers. Met deze bijdrage, naast de HBA Bestemmingsheffing, kunnen opticiers deelnemen aan campagnes als Oogtest, Costa, Sun Fashion Weken, Snowfever en Eye Fashion Weken.

Om zicht te houden op de verschillende financiële trajecten en een goede verantwoording is de overkoepelende Stichting Promotie Optiekbranche opgericht. Een extern administratiekantoor verzorgt de financiële administratie.

Enkele grootwinkelbedrijven hebben al in een vroeg stadium aangegeven niet deel te willen nemen aan de heffing, omdat zij nog een procedure hadden lopen tegen de oude heffing. Daarom geldt de HBA Bestemmingsheffing voor alle zelfstandige optiekbedrijven tot 50 medewerkers en tot 13 vestigingen. De activiteiten, die worden ontwikkeld vanuit de heffing hebben dan ook een MKB-karakter. NUVO-leden krijgen tot 50% korting op de HBA Bestemmingsheffing. De heffing 2003 is in december gefactureerd door het CRK. De activiteiten van het Branche Project Plan zijn op 1 januari 2004 van start gegaan met de Oogtestcampagne.

## Kanalisieregeling contactlenzen

Op 5 december 2002 werd een mijlpaal bereikt. Na jarenlang lobbywerk werd, geheel onverwachts, door de Kamer een motie aangenomen met betrekking tot een kanalisatieregeling voor contactlenzen. Al snel werd duidelijk dat het ministerie van VWS met het oog op de dereguleringstendens niet van plan was deze kanalisatieregeling uit te voeren. Pas na het kerstreces en de verkiezingen in januari 2003 zou het ministerie terugkomen op de motie. Het NUVO-bestuur vond, dat er eerst duidelijkheid diende te zijn over de (on)mogelijkheden van een kanalisatieregeling voordat de inhoud werd bepaald. Wel sprak het NUVO-bestuur zich uit over het belang van goede deskundigheid die betrokken dient te zijn bij de aanpassing en de verkoop van contactlenzen.

Gezien de verdeeldheid in de branche en de houding van VWS is een werkgroep Zelfregulering (vertegenwoordigers van ANVC, NAC, NUVO en UFON) ingesteld. Deze werkgroep kreeg als opdracht te onderzoeken of er een passende inhoud te vinden was van de kanalisatieregeling, die door VWS geaccepteerd zou worden. De werkgroep zag een oplossing in een combinatie van een kanalisatieregeling en een private regeling. Hiermee kon worden vermeden, dat er onverkort uitvoering gegeven zou worden aan het Advies van de Gezondheidsraad. Dit zou betekenen dat alleen oogartsen en optometristen contactlenzen mogen aanpassen en verkopen. Daarnaast kon de branche hiermee de bereidheid laten zien, om inspanningen te verrichten ter beperking van de gezondheidsrisico's verbonden aan contactlenzen. Deze private regeling, ondersteund door de branche, dient in het ideale geval de inhoud te vormen van de kanalisatieregeling. De werkgroep informeert VWS over haar activiteiten, zoals de ontwikkeling van een actueel beroepscompetentieprofiel en protocollen en de ideeën omtrent de invulling van de kanalisatieregeling en het alternatief van een private regeling.

In juli 2003 liet minister Hoogervorst aan de Kamer weten, dat hij de motie definitief niet zou uitvoeren. Hij gaf daarvoor de volgende argumenten:

- Onveilig gebruik van contactlenzen heeft niet zozeer te maken met het aanmeten of de verkoop, maar wordt voornamelijk veroorzaakt door verkeerd gebruik door de contactlensdrager;
- Vrije verkoop leidt niet tot toename van het aantal complicaties en/of schade aan het gezichtsvermogen;
- Permanent wear lenzen brengen de grootste risico's met zich mee; deze lenzen worden niet verkocht via alternatieve kanalen.

Verder schreef de minister: "Op 18 juni 2003 heb ik een brief ontvangen namens de ANVC, de NAC, de NUVO en de UFON waarin staat vermeld dat voormelde organisaties drukdoende zijn met het voorbereiden van een systeem van zelfregulering voor de aanpassing en aflevering van contactlenzen."

De minister gaf te kennen bereid te zijn om op de uitnodiging van de branche in te gaan om verder van gedachten te wisselen over bijdragen van het ministerie aan een zelfreguleringsstelsel. Helaas bleek tijdens het gesprek bij VWS in augustus, dat daar bij nader inzien geen sprake van zou zijn.

De branchewerkgroep heeft in een brief aan VWS aangegeven wat de branche heeft gedaan en gaat doen om de gezondheidsrisico's verbonden aan contactlenzen geleverd via de branche tot een minimum te beperken. Dit om te voorkomen, dat in de toekomst een eventuele nieuwe minister alsnog uitvoering geeft aan het Advies van de Gezondheidsraad. Hierdoor zouden contactlenzen wellicht voorbehouden worden aan oogartsen en optometristen. Pas in 2004 kwam een bevestiging van VWS, waarmee uitvoering van het Advies van de Gezondheidsraad van de baan lijkt. De branchewerkgroep moet wel verdere invulling geven aan de genoemde activiteiten. In 2003 wordt een concept beroepscompetentieprofiel voor de contactlensspecialist en de assistent-contactlensspecialist opgesteld. Deze concepten liggen eind 2003 ter goedkeuring bij de diverse besturen. Verder wordt een brief geschreven aan het NOG, waarin staat dat de werkgroep betrokken wil worden bij het door hen te realiseren registratiesysteem van problemen/fouten die zich voor doen bij contactlensdragers. In 2004 vervolgt de werkgroep haar werkzaamheden.

## Zorgverzekeraars

Al bijna tien jaar wordt de optiekbranche geconfronteerd met commerciële regelingen tussen optiekbedrijven en zorgverzekeraars. Deze samenwerkingsovereenkomsten zijn ondanks wettelijke beperkingen een gegeven. De NUVO is altijd tegenstander geweest van dergelijke regelingen, vanwege de branchevreemde bemoeienis. Op deze wijze financiert de optiekbranche namelijk de zorgverzekeraars. De Mededingingswet legt brancheorganisaties forse beperkingen op om in dit kader actief collectieve afspraken te maken voor haar leden en de branche. Hierdoor kan de rol van de NUVO alleen informerend en ondersteunend zijn.

Ook in 2003 is de branche weer onaangenaam verrast door de zoveelste "optiekregeling". Dit keer betreft het de regeling tussen Hans Anders/Het Huis en IZZ. Met name de onvolledige voorlichting over deze regeling door IZZ aan haar verzekerden wekt de nodige onrust en ergernis. IZZ-verzekerden kunnen wel degelijk, in tegenstelling tot de berichten van IZZ, een vergoeding krijgen indien ze hun bril of lenzen bij een optiekzaak van hun eigen keuze aanschaffen.

Om de NUVO-leden duidelijkheid te verschaffen over de bestaande regelingen heeft het secretariaat een inventarisatie gemaakt van alle bestaande vergoedingsregelingen van de verschillende zorgverzekeraars. Veel NUVO-leden gebruiken dit overzicht in hun winkel om klanten voor te lichten. Het overzicht van alle bestaande regelingen is te downloaden van [www.nuvo.nl](http://www.nuvo.nl).

Zorgverzekeraar Trias geeft in 2003 aan te stoppen met de huidige regeling, die ze hebben met onder andere een aantal NUVO-leden. Ze willen toe naar een vaste vergoeding voor een bril of contactlenzen, waarbij de keuze van de optiekzaak bij de consument ligt. In een gesprek met Trias heeft de NUVO een suggestie gedaan voor een mogelijke invulling van de nieuwe regeling, namelijk het betrekken van oogzorg in de vergoedingsregeling. De door de NUVO aangedragen ideeën zijn door tijdgebrek bij Trias niet in de regeling opgenomen. Trias zal volgend jaar nader naar de suggesties kijken. Inmiddels heeft Trias haar vergoedingsregeling aangepast per 1 januari 2004. De contracten met optiekbedrijven worden per 31 december 2003 opgezegd en Trias is daarmee overgegaan naar een algemene vergoedingsregeling. Dit houdt in dat de verzekerde een vaste vergoeding krijgt, ongeacht bij welke optiekzaak de bril of lenzen zijn gekocht.





## Individuele advisering

In 2003 zijn 21 zaken bij de Geschillencommissie Optiek aangemeld. In elf zaken is er uitspraak geweest. In zeven van deze elf zaken is de consument in het gelijk gesteld.”

De NUVO Ledenservice informeert en adviseert de leden over nieuwe wetten, sociale zekerheid, juridische kwesties en zaken met betrekking tot arbeidsovereenkomsten en de CAO. Hier vindt u een overzicht van de nieuwe regelgeving, waar u in 2003 als ondernemer mee te maken kreeg.

## Algemene Leveringsvoorwaarden

In 2003 zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden van de NUVO in overleg met de Consumentenbond en de SER herzien. Belangrijke vernieuwingen in de voorwaarden komen voort uit de gewijzigde wetgeving ten aanzien van koop en garantie. Zo heeft de consument nu twee maanden de tijd om een klacht bij de ondernemer neer te leggen in plaats van veertien dagen. Verder is sprake van een uitbreiding van de informatieplicht van de opticien. Ook is er een bepaling in de voorwaarden opgenomen ten aanzien van de kwaliteit van de uitvoering van de overeenkomst.

Naast bescherming van de consument geven de leveringsvoorwaarden ook handvatten aan u als ondernemer om problemen met bijvoorbeeld betaling van de producten te voorkomen. Deze voorwaarden geven u de mogelijkheid om maximaal 25% van de aankoop prijs vooruit te laten betalen. Hiermee verkleint u de kans dat de consument de bestelde producten niet afneemt of dat volledige betaling achterwege blijft.

Ontstaat er toch een geschil en u komt er samen met de klant niet uit, dan is er de Geschillencommissie Optiek. Deze Geschillencommissie is verbonden aan het NUVO-lidmaatschap. Dit houdt in, dat klachten alleen in behandeling worden genomen wanneer een optiekbedrijf is aangesloten bij de NUVO. Consumenten kunnen hun klacht voorleggen aan de Geschillencommissie, zonder dat het optiekbedrijf in kwestie daarmee akkoord gaat. Een optiekbedrijf kan een klacht alleen aanhangig maken bij de commissie, indien de consument instemt met de procedure. Uiteraard kunnen NUVO-leden bij het NUVO-secretariaat terecht voor vragen en advies over de procedure en ondersteuning bij geschillen. De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn te downloaden van [www.nuvo.nl](http://www.nuvo.nl).

### Enkele cijfers

In 2003 zijn 21 zaken bij de Geschillencommissie Optiek aangemeld. In elf zaken is er uitspraak geweest. In zeven van deze elf zaken is de consument in het gelijk gesteld. In de overige vier gevallen is de consument slechts gedeeltelijk in het gelijk gesteld. Voor de overige tien zaken is het om verschillende redenen niet tot een uitspraak gekomen. Het kan zijn, dat consument en ondernemer alsnog zelf tot een oplossing zijn gekomen of dat de klacht niet in behandeling is genomen.

De meeste klachten betroffen de kwaliteit van brillenglazen. Daarnaast waren er klachten over de advisering met betrekking tot de aanschaf van de bril of lenzen. In een aantal gevallen werd geklaagd over onzorgvuldig handelen van de ondernemer.

## Afschaffing Pemba

Sinds 1 januari 2003 geldt de Wet Pemba niet langer voor kleine werkgevers. De grens hiervoor is gelegd bij een premieplichtige loonsom in 2001 van € 601.258. Dit is 25 maal het gemiddelde premie loon per werknemer. Als uw organisatie wordt aangemerkt als kleine werkgever betaalt u geen gedifferentieerde premie meer, maar betaalt u het voor alle kleine werkgevers geldende percentage van 2,38% bovenop de basispremie.

## Eigen risicodragerschap

Met het bekend worden van de afschaffing van de Pemba kwam al snel de discussie op gang over het eigen risicodragerschap bij arbeidsongeschiktheid. Eigen risicodragerschap houdt in dat bedrijven uit de publieke WAO-verzekering stappen omdat dat financieel aantrekkelijker is. U betaalt dan wel de basis WAO-premie, maar niet de gedifferentieerde premie. Dit zou een optie kunnen zijn voor bedrijven met een kleine kans dat werknemers arbeidsongeschikt worden. De NUVO heeft haar leden wel gewaarschuwd voor het risico hiervan. Het lijkt een zeer goede keuze en zolang er niemand in het bedrijf arbeidsongeschikt raakt, is dat ook het geval. Maar raakt een werknemer arbeidsongeschikt dan kost u dat als werkgever erg veel geld. Om in de behoefte van een aantal NUVO-leden te voorzien en dit risico weg te nemen, heeft de NUVO Verzekeringdienst in 2004 een WAO-Eigenrisicoverzekering aangeboden tegen een gunstige premie. Hierdoor konden NUVO-leden verantwoord "eigen risicodragers" worden.

Het kabinet vond het eigen risicodragerschap een ongewenst effect van de afschaffing van de premiedifferentiatie voor kleine bedrijven. Daarom is er een beperking gesteld aan het "eigen risicodragen". MKB Nederland pleitte voor één "uitstapmoment" per jaar, maar het kabinet voelde daar niets voor. Ook nieuwe bedrijven kunnen geen eigenrisicodragers meer worden.

De nieuwe berekening van de premie gaat uit van het arbeidsongeschiktheidsrisico over een hele sector. De sector met lage risico's krijgt dus een korting. Heeft de sector hoge risico's dan is de premie hoger.

## Reïntegratieverplichting

Vanaf 1 januari 2003 geldt een aangescherpte externe reïntegratieverplichting voor zieke werknemers. Deze verplichting houdt in dat werkgevers verplicht zijn een nieuwe werkgever te zoeken voor zieke werknemers, die niet meer terug kunnen keren in het eigen bedrijf. De werkgever moet zich in het externe reïntegratietraject laten begeleiden door een reïntegratiebedrijf.

De NUVO heeft in het kader van deze nieuwe verplichting de NUVO Reïntegratiedienst opgericht. De uitvoerder van deze dienst is CS Works. Wanneer u zich heeft opgegeven voor de NUVO Reïntegratiedienst, is uw enige extra inspanning het doen van een dubbele ziekmelding. U faxt de ziekmelding naar uw arbodienst én aan het NUVO-secretariaat (kan ook digitaal of telefonisch). Het secretariaat zorgt ervoor dat de melding bij de NUVO Reïntegratiedienst komt. Zij nemen contact met u op om het ziektegeval te bespreken. Het grote voordeel van deze dienst is, dat u in een vroeg stadium dreigend langdurig verzuim opspoorst en aanpakt. Zo weet u al na twee weken waar u aan toe bent. Dit betekent een kostenbesparing én zeer tijdige aanpak van mogelijke ergernissen op de werkvloer. Een aantal stappen van de NUVO Reïntegratiedienst is kosteloos. Voor verdere stappen krijgt u een offerte. En uiteraard bent u degene die beslist of u daar wel of geen gebruik van maakt.

## Regels loondoorbetaling aangescherpt

Bij het niet nakomen van de wettelijk verplichte reïntegratie-inspanningen door de werkgever kan het UWV een loondoorbetalingsperiode opleggen. Nieuw is dat dit ook het geval kan zijn, indien uw werknemer onvoldoende heeft meegewerkt. Bij de WAO-aanvraag van de werknemer gaat het UWV na of de werkgever en werknemer voldoende reïntegratie-inspanningen hebben verricht.

Indien dit niet het geval is, kan de werkgever een loondoorbetalingsperiode worden opgelegd. Het UWV gaat er vanuit dat een werkgever maatregelen neemt, wanneer een werknemer onvoldoende meewerkt aan de reïntegratie. U kunt hierbij denken aan het aanvragen van een deskundigenoordeel bij het UWV of looninhouding. Heeft de werkgever dit verzuimd, dan wordt dit aangemerkt als beperkte nalatigheid van de werkgever en legt het UWV de werkgever een loondoorbetaling op van standaard 4 maanden. Bij herhaald in gebreke blijven, kan de loondoorbetalingsperiode met iedere keer 4 maanden worden verlengd. Dit kan tot maximaal 104 weken na de eerste ziektedag.

## Nieuwe regeling personeelskortingen

Het is voor werkgevers mogelijk om aan medewerkers onbelast een korting te geven op producten uit het eigen bedrijf. De korting mag echter niet meer zijn dan 20% van de verkoopprijs en per jaar niet meer dan € 450 bedragen. Benut de werknemer die ruimte niet helemaal, dan mag het 'restant' meegenomen worden naar de twee volgende jaren. Deze nieuwe regeling is met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2003 ingevoerd. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met het NUVO-secretariaat, of met de NUVO Fiscale Dienst op telefoonnummer 06-53 278 698.

## Huurrecht

Per 1 augustus 2003 is het huurrecht gewijzigd. Hier vindt u de belangrijkste wijzigingen op een rij:

- Huurder en verhuurder kunnen bij een geschil over de huurprijs pas na het inwinnen van een gezamenlijk advies bij een deskundige naar de kantonrechter stappen;
- Onderhuur eindigt als de hoofdhuur beëindigd wordt;
- Tevens kan de huurder de huurverplichtingen van het in het bedrijfspannd uitgeoefende bedrijf aan een derde overdragen;
- De positie van de huurder bij gebreken en achterstallig onderhoud wordt versterkt;
- Het wordt voor de huurder makkelijker om wijzigingen aan te brengen in het gehuurde pand.

# Informatievoorziening

## NUVO Website

Sinds april 2003 heeft de NUVO een vernieuwde website. De oude site was aan vernieuwing toe, zowel qua vormgeving als qua structuur. Op deze site wordt de informatie op een overzichtelijke en toegankelijke manier gepresenteerd. Een website is het ideale middel om u op een snelle manier te voorzien van actuele informatie. Ook is het zeer makkelijk om informatie uit bijvoorbeeld oude nieuwsbrieven op te zoeken. Naast actuele informatie kunnen leden op het gesloten gedeelte van de site uiteenlopende zaken downloaden. Dit varieert van arbeidsovereenkomsten, nieuwsbrieven, de Algemene Leveringsvoorwaarden tot de CAO Optiekbedrijven. Daarnaast is ook de leveranciersmerkenlijst, u wel bekend uit het NUVO Jaarboek, en een discussieforum op de site te vinden. Kortom voor actuele informatie kunt u terecht op [www.nuvo.nl](http://www.nuvo.nl).

## OCULUS

Na tien jaar nam in december 2002 de hoofdredacteur afscheid van Oculus. Er is gekozen om de redactie extern onder te brengen. In maart verscheen het eerste nummer in de nieuwe opzet met een vernieuwde vormgeving. Tijdens de evaluatie bleek deze externe opzet niet te resulteren in de door de NUVO gestelde doelen. Uiteindelijk is besloten om de redactie weer intern te gaan voeren. In 2004 was deze wijziging een feit.

Het jaar 2003 was ook het jaar waarin Oculus de 65-jarige leeftijd behaalde. Met een speciaal nummer werd deze verjaardag gevierd. In het jubileumkatern werd teruggeblikt op het verleden. De veranderingen in advertenties, de Miss Bril verkiezingen en de mening van twee 65-jarigen over het fenomeen bril. Oculus had vroeger een rubriek "Wij feliciteren", waarin leden werden gefeliciteerd met de opening van hun zaak. Ook was er in deze rubriek aandacht voor huwelijken en geboortes. In het meinumner van 1965 werd de heer J.H. Verboon gefeliciteerd met de opening van "Woerden's Eerste Speciaalzaak voor optiek". Oculus bracht in het jubileumnummer een bezoek aan Jan Verboon voor een "blik" terug in de tijd.

## NUVO Nieuwsbrief

Zes keer per jaar ontvangen NUVO-leden de NUVO Nieuwsbrief. Naast de NUVO Nieuwsbrief wordt er ook een aantal keer per jaar een special uitgebracht. In 2003 was er een special over de Algemene Leveringsvoorwaarden. Hierin werd aandacht besteed aan de nieuwe leveringsvoorwaarden en hoe de NUVO-leden daar het meest optimaal gebruik van kunnen maken. De nieuwsbrieven en specials zijn ook te downloaden van [www.nuvo.nl](http://www.nuvo.nl).

## Regiobijeenkomsten

Twee keer per jaar worden de NUVO regiobijeenkomsten georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten worden de NUVO-leden op de hoogte gebracht van actuele ontwikkelingen binnen de branche en de vereniging.

In het voorjaar van 2003 werd tijdens de regiobijeenkomsten de NUVO Reïntegratiedienst gepresenteerd. Een korte rekensom liet zien dat het aantal WAO-ers in Nederland de staat jaarlijks € 10 miljard kost! Daar komt ook nog eens € 2 miljard bij voor het eerste ziektejaar! Uit de verzuim-cijfers van NUVO-leden kwamen een aantal interessante gegevens. Het aantal korte verzuimdagen (< 6 weken) bleek stabiel gebleven, maar het aantal lange verzuimdagen (> 6 weken) liet een toename zien van 30%. Kortom geen overbodige luxe om langdurig ziekteverzuim in een vroeg stadium op te sporen en actie te ondernemen. Een ander opvallend feit, is dat 40% van het verzuim valt in de leeftijdsgroep van 24 tot 35 jaar. En in dit percentage zitten geen zwangerschappen! Er zijn veel vage klachten en 30% van de ziektegevallen heeft geen bedrijfsarts gezien. Al dit langdurig ziekteverzuim kost u als werkgever steeds meer geld. In 1990 betaalde de werkgever nog 0% aan sociale zekerheid, dat is nu al 40%.

Verder was er tijdens deze voorjaarsbijeenkomsten aandacht voor de plannen voor de nieuwe pensioenregeling. NUVO-leden werd gevraagd mee te werken aan de informatievraag van het Bedrijfstakpensioenfonds, aangezien deze informatie de basis vormt voor de pensioenregeling.

Ook zorgverzekeraars stonden op de agenda. Dit keer ging het over de IZZ-Hans Anders/Het Huis-regeling. Een groep optiekbedrijven uit Tilburg heeft zelf actie ondernomen. Tijdens de bijeenkomst van de regio Zuid vertelde een van de initiatiefnemers, Marcel de Haas, over deze succesvolle actie. De Tilburgse opticiens hebben gezamenlijk promotiemateriaal laten ontwikkelen waarmee de klant duidelijk gemaakt wordt dat men ook op brillen en contactlenzen bij deze optiekbedrijven vergoedingen kreeg. Met deze boodschap is ook geadverteerd in de regionale krant. Al gauw kreeg dit initiatief navolging in Den Bosch en Waalwijk. De NUVO juicht dit soort activiteiten toe en heeft de ondernemers waar mogelijk ondersteund. Daarnaast was er aandacht voor het initiatief Life and Vision. Deze organisatie wil voor optiekbedrijven actief overeenkomsten gaan sluiten met zorgverzekeraars.

In het najaar stonden de regiobijeenkomsten in het teken van "optometrie in de optiekonderneming". Een onderwerp dat voor veel NUVO-leden een extra reden was om naar de regiobijeenkomsten te komen. Rob Gevers, de voorzitter van de OVN en tevens NUVO-bestuurder, presenteerde dit onderwerp. In regio Noord gaf Jorrit Muurling, de vice-voorzitter van de OVN, de presentatie. De visie van de OVN en de bedrijfseconomische visie van de NUVO kwamen aan bod. Aan de hand van een aantal stellingen werd er gediscussieerd over de richting waar optometrie in de optiekonderneming naar toe zou moeten gaan. Ook het tarief kwam aan de orde. De OVN en de NUVO zien het CTG-tarief als onwenselijk en hebben daar inmiddels afstand van genomen. Er wordt gestreefd naar een combinatie van een vergoeding door zorgverzekeraars en een commercieel tarief. Een heet hangijzer was de vraag hoeveel je voor een optometrisch onderzoek moet rekenen. Uiteraard geen vraag die beantwoord kan worden door de OVN of de NUVO, dat is immers een beslissing die bij een bedrijf zelf ligt. Op basis van de input, discussies en wensen wordt een leidraad ontwikkeld. Hiermee wordt bezien of en hoe optometrie geïmplementeerd kan worden in de optiekonderneming. De voorkeur gaat uit naar regionale samenwerkingsverbanden.

## Ledenraadsvergadering 2003

Tijdens de Ledenraadsvergadering werd gesproken over de definitieve koers van NUVO Ooggarant. Sinds de invoering in 2000 heeft NUVO Ooggarant geleid tot uiteenlopende discussies. Er is besloten om NUVO Ooggarant op facultatieve basis voort te zetten. Dit houdt in, dat NUVO Ooggarant niet meer door alle leden kan worden gevoerd. Er zullen aparte eisen, zoals bezit van diploma, worden toegekend aan NUVO Ooggarant en hiervoor moeten NUVO-leden zich apart aanmelden. Dit heeft als gevolg dat voor het NUVO-lidmaatschap per 1 januari 2004 geen diploma-eis meer zal bestaan. Verder werd gesproken en gestemd over de structuur van de vereniging.

De leden zijn akkoord gegaan met een aanpassing van de structuur, omdat in de praktijk is gebleken dat deze niet werkbaar is. De sectie MKB wordt opgeheven, de regio's krijgen een uitdrukkelijk MKB-karakter en de sectie Filiaalbedrijven krijgt veertien stemmen in de Ledenraad. In het bestuur moet naast de portefeuilles optometrie en contactlenzen ook een optiekportefeuille komen.

Het NUVO-bestuur heeft een voorstel gedaan om collectief een WEGAM-verzekering af te sluiten. Dit voorstel is gebaseerd op een uitspraak van de Hoge Raad. Een werkgever is succesvol aansprakelijk gesteld door zijn werknemer voor letselschade. Deze werknemer was in opdracht van de werkgever met een aantal collega's in de auto op pad gegaan en de bestuurder veroorzaakte een ongeluk. De schade kon door de bestuurder niet verhaald worden op de WAM-verzekering, omdat hij de veroorzaker was (inzittenden konden dat wel). Ook de Aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) sluit schades veroorzaakt door of met een motorvoertuig uit. Wanneer deze verzekering collectief wordt afgesloten kost dat € 20 per vestiging (individueel minimaal € 90). Uiteindelijk besloten de Ledenraadsleden om dit voorstel niet aan te nemen. Een verzekering collectief opleggen vond men geen goed idee. Er is afgesproken, dat de belangstelling voor een WEGAM-verzekering wordt gepeild en dat voor deze bedrijven een deal wordt gesloten. Na peiling bleek, dat er te weinig respons was om voor de geïnteresseerden een collectieve verzekering tegen een gunstige premie af te sluiten. NUVO-leden kunnen deze verzekering uiteraard wel individueel afsluiten bij de NUVO Verzekeringsdienst.

## Bijeenkomsten jonge ondernemers

In 2003 zijn twee bijeenkomsten georganiseerd voor jonge ondernemers. Oftewel ondernemers die onlangs een optiekbedrijf zijn gestart of hebben overgenomen.

Tijdens de eerste bijeenkomst zijn de contouren voor de nieuwe pensioenregeling toegelicht door Michael ter Bruggen, directeur van het Bedrijfstakpensioenfonds Optiekbedrijven (BPF0). Naast toelichting over de nieuwe regeling kwam ook de communicatie naar de medewerkers aan de orde. De nieuwe pensioenregeling brengt namelijk een aantal wijzigingen met zich mee, waardoor arbeidsovereenkomsten aangepast moeten worden. Werkgevers betalen nu vaak de volledige pensioenpremie voor werknemers. Omdat de nieuwe regeling salarisafhankelijk is, wordt dat een kostbare aangelegenheid. Daarom is het van groot belang om een 50/50-verdeling van de premie in te voeren. Daarnaast wordt er een beter pensioen aangeboden, oftewel de werknemer gaat er qua arbeidsvoorwaarden op vooruit. Er is namelijk nu een eigen prepensioenopbouw in plaats van de onzekere VUT.

Verder werden vragen beantwoord over het gebruik van de Algemene Leveringsvoorwaarden. Ook kwamen onderwerpen aan de orde als aansluiting bij een inkooporganisatie, tevredenheid over optieksoftware en de omzetonwikkeling bij de aanwezige optiekbedrijven.

De tweede bijeenkomst had als thema personele zaken. Er werd uitvoerig stil gestaan bij de verschillende soorten arbeidsovereenkomsten, het belang van de proeftijd en ervaringen met het afsluiten van arbeidsovereenkomsten en tussentijdse opzegging. Er werd benadrukt hoe belangrijk het is om personeelsdossiers goed op orde te houden. Noteer zaken, die teruggekoppeld kunnen worden aan de medewerker tijdens een functioneringsgesprek. Ook kwamen de CAO, bepaling van het salaris, personeelsbeleid en verlofregelingen aan bod.

## Sectie Low Vision

Deze sectie is voor optiekbedrijven, die zich bezighouden met hulp aan slechtzienden door de levering van Low Vision hulpmiddelen. Leden van de sectie Low Vision moeten aan een aantal opleidings- en inrichtingseisen voldoen om lid te kunnen zijn van deze sectie.

### Virtueel depot

In 2003 is het virtueel depot als database op internet ontwikkeld. De technische structuur van het systeem is gereed. Nu is het zaak de verzekeraars bij het depot te betrekken. Zonder deelname van de verzekeraars kan het virtueel depot niet worden geactiveerd. Om de medewerking van de zorgverzekeraars en eventueel een financiële ondersteuning te verkrijgen, is contact gezocht met het ministerie van VWS. Het ministerie van VWS is enthousiast over het initiatief.

### Overeenkomsten zorgverzekeraars

Veel zorgverzekeraars zijn overgegaan tot het sluiten van contracten met leveranciers van bijzondere optische hulpmiddelen. De diverse contracten van verzekeraars zijn steeds door het bestuur van de sectie beoordeeld. Op- en aanmerkingen over de contracten zijn geïnventariseerd en op diverse wijzen gecommuniceerd aan de betreffende verzekeraars. In het afgelopen jaar is actie ondernomen op de contracten van CZ, Amicon, VGZ en Achmea. In een aantal gevallen heeft dit geleid tot aanpassingen in de overeenkomst.

### Regeling Hulpmiddelen

Om een sterke inbreng te hebben bij toekomstige aanpassingen in de Regeling Hulpmiddelen en het zorgstelsel (= basisverzekering) is de sectie Low Vision actief lid van MKB-Nederland. Via het platform hulpmiddelen en het cluster zorg bundelt de sectie haar krachten met andere hulpmiddelen branches zoals de orthopedische schoenmakers. Via deelname aan een ronde tafel conferentie heeft het bestuur zijn mening over de deregulering aan het ministerie van VWS kenbaar gemaakt. In het cluster zorg worden nu de voorstellen opgesteld die richting het ministerie gaan over de invulling van het nieuwe zorgstelsel.

## Sectie Filiaalbedrijven

Bij deze sectie zijn alle bedrijven aangesloten met drie of meer vestigingen. Tijdens de bijeenkomsten in 2003 stond de inhoud en de invoering van de nieuwe pensioenregeling hoog op de agenda. Michael ter Brugge van het BPFO gaf tijdens de eerste bijeenkomst uitleg over het conceptplan voor de nieuwe pensioenregeling. Vooral voor de filiaalbedrijven kan de regeling grote financiële gevolgen hebben. De aanwezigen benadrukten dat een goede ondersteuning vanuit het BPFO van groot belang is bij de doorvoering van de pensioenregeling. De tweede bijeenkomst werd nogmaals uitvoerig bij de pensioenregeling stilgestaan.

Ook de aandachtspunten voor de af te sluiten CAO Optiekbedrijven stonden beide bijeenkomsten op de agenda. De sectieleden benadrukten het belang dat de meerkosten van de nieuwe pensioenregeling uit de loonruimte gefinancierd moet worden. Verder kwam de kinderopvangregeling ter sprake. De leden vinden het onjuist dat de kosten volledig op rekening van de "optiek" komen, wanneer de partner van de optiekmedewerker niets vergoed krijgt. Verder geven de sectieleden aan, dat zij de voorkeur geven aan een urenmodel met een eenduidige overwerksgrens. Andere onderwerpen die aan de orde kwamen: koers NUVO Ooggarant, kanalisatieregeling contactlenzen, onderwijs, NUVO Reïntegratiedienst en de collectieve bestemmingsheffing.



## Financiële Voordelen

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering,  
NUVO Letselschadeservice, NUVO Energie,  
Incassodienst, NUVO Verzekeringsdienst,  
Feeddex en nog veel meer....

## Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Zoals u weet, zit uw Beroepsaansprakelijkheidsverzekering inbegrepen in uw NUVO-lidmaatschap. Deze verzekering dekt vermogensschade. Met de beroepsaansprakelijkheidsverzekering bent u als ondernemer verzekerd tegen alle fouten, die worden gemaakt bij beroepsuitoefening door uw werknemers of uzelf. Deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering is een excedentverzekering. Dat houdt in, dat deze alleen geldig is als u zelf een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten.

## NUVO Letselschadeservice

Als een van uw medewerkers buiten zijn schuld een ongeluk krijgt, is dat in de eerste plaats erg vervelend voor hem of haar. Maar ook u als werkgever ondervindt schade. De NUVO heeft daarom contact gelegd met Europrotector B.V., een gespecialiseerd schade-expertisebureau, dat een verhaalsvoorziening biedt voor zowel de privé-letselschade als de loonschade.

## NUVO Energie

In 2003 kwam de NUVO voor haar leden met een aanbod voor NUVO Energie. Dit met het oog op de vrije energiemarkt in 2004. De markt van de groene energie werd al in 2003 vrijgegeven. Samen met de drie brancheorganisaties waar de NUVO al enige jaren mee samenwerkt, is een overeenkomst gesloten met EnergyXS. Het was een zeer gunstig aanbod waar veel mensen gebruik van maakten. Een zeer onaangename verrassing kwam half augustus toen bekend werd gemaakt dat de energieleverancier failliet was. Een zeer vervelende zaak maar gelukkig bleef de schade zeer beperkt. Regionale energiebedrijven namen de energielevering over, dus niemand kwam zonder stroom te zitten.

## Incassodienst

Het NUVO-secretariaat wordt regelmatig benaderd door leden die problemen hebben met niet-betalende klanten. Om deze problemen aan te pakken is de NUVO een samenwerking aangegaan met Intrum Justitia, een landelijk opererend bedrijf op het gebied van debiteurenbeheer. NUVO-leden kunnen tegen een gereduceerd tarief gebruik maken van de producten en diensten van Intrum Justitia. Na een jaar zal deze nieuwe NUVO-dienst geëvalueerd worden. Uiteraard kunt u nog steeds voor advies over incasso terecht bij het NUVO-secretariaat.

## NUVO Verzekeringsdienst

De NUVO Verzekeringsdienst had ook in 2003 weer een aantal mooie aanbiedingen voor de NUVO-leden. Voorbeelden zijn de doorlopende reisverzekering en de autoverzekering. Het kan in ieder geval geen kwaad om uw totale verzekeringspakket eens door te laten lichten door een medewerker van de NUVO Verzekeringsdienst. U zult zien dat het mogelijk is om een flinke besparing te maken op uw verzekeringspremies.

## Feeddex

In 2003 werd weer aandacht besteed aan het klanttevredenheidssysteem Feeddex. Dit systeem geeft u veel informatie over uw klanten. Wat vinden uw klanten van u en uw producten? Wordt u aanbevolen bij anderen? Ook krijgt u informatie waarmee het makkelijker wordt uw bestaande klanten te behouden.

Feeddex heeft een unieke methode ontwikkeld waarmee de waardering van uw klanten over uw bedrijf snel, efficiënt en continu in kaart wordt gebracht. Kortom een perfecte tool, die u laat zien waar bijsturing nodig is om uw klanten tevreden te stellen. Voor meer informatie kunt u terecht op [www.nuvo.nl](http://www.nuvo.nl).

## Overige Voordelen

De NUVO heeft uiteenlopende overeenkomsten, waarmee u als lid van de NUVO uw voordeel kunt behalen. U kunt hierbij denken aan MasterCard, waar u een lager commissiepercentage betaald. De voordelige vermelding in de Gouden Gids, maar ook de Leestafel, tankpassen en korting op uw bijdrage aan het HBA en het HBD. Voor een actueel overzicht van deze overeenkomsten verwijzen wij u naar [www.nuvo.nl](http://www.nuvo.nl).



# Optiek in het nieuws

## “Nachtlens verovert Nederland”

Op 3 januari verschijnt een bericht in de Telegraaf over de nachtlens. “De nieuwste contactlens, die alleen tijdens het slapen hoeft te worden gedragen, verandert tijdelijk het hoornvlies zodat overdag scherp kan worden gezien. De nieuwe generatie nachtlenzen zijn voor maximaal € 30 per maand verkrijgbaar. De lenzen zijn alleen geschikt voor bijziende mensen tot een sterkte van min 4,5. Maar dat betekent dat de nachtlens nog altijd geschikt is voor 70% van de lensdragers.”

## “Modetrends in brillenland”

Ook kwamen in verschillende media de modeaspecten van de bril aan bod. Naar aanleiding van de Eye Fashion Show in Docklands stelt Carp: “Wie denkt dat een zonnebril niet meer is dan dat handige gebruiksvoorwerp dat het hele jaar in je dashboardkastje ligt, behalve als je op vakantie gaat, zit er hartstikke naast. Het is een accessoire. Wie de juiste zonnebril heeft, heeft het begrepen: die drukt stijl en klasse uit.”

## “Run op Jamaï-brillen”

“Idols”-winnaar Jamaï droeg tijdens de uitzendingen van het zeer populaire programma steeds een ander montuur. Deze monturen kwamen bij Hans Winkel uit Amsterdam vandaan. In de media werd veel aandacht besteed aan de Jamaï-brillen en er ontstond een ware run op deze brillen. Jamaï werd brillenambassadeur voor het jaar 2003. Uiteraard hadden sponsors veel interesse in een contract met Jamaï. Uiteindelijk was het Specsavers, die het contract met Jamaï binnensleepte.

## “Goedkoop is ook goed!”

“Is een zonnebril van Ray Ban of Polaroid echt zoveel beter voor uw ogen dan een brilletje van het Kruidvat of Hema? De verrassende conclusie van de Kampioen Zonnebrillentest: neen!” Deze kop bleek niet te kloppen met de vermelde testresultaten. Dit was niet de enige onjuistheid die in het artikel te vinden was. De NUVO heeft een brief gestuurd aan de redactie van de Kampioen.

## “Brillenorlog wordt steeds grimmiger”

“De strijd tussen de gevestigde opticiens en nieuwkomer Specsavers wordt steeds grimmiger.” Na enkele maanden strijd, welke breed wordt uitgemeten in de media, bereikt deze oorlog in september zijn hoogtepunt. De paginagrote, prijsvergelijkende advertenties in de landelijke dagbladen schieten Pearle, Eye Wish Groeneveld, Hans Anders en Het Huis in het verkeerde keelgat. Specsavers valt terug op het onderzoek, dat zij hebben laten uitvoeren. De andere ketens blijven bij het standpunt dat er appels met peren worden vergeleken. Uiteindelijk komt de rechter er aan te pas en worden Pearle, Eye Wish Groeneveld, Hans Anders en Het Huis in het gelijk gesteld. Specsavers moet de prijsvergelijkende reclame stopzetten en rectificeren.

De NUVO bemoeit zich niet met individuele bedrijfsvoering en marketing van individuele bedrijven. In dit geval maakt de NUVO een uitzondering en spreekt haar bezorgdheid uit over de gevolgen voor het branche-imago en het vertrouwen van de consument. De NUVO roept in een persbericht de optiekbedrijven, in het bijzonder Specsavers, op om de concurrentiestrijd voortaan op een passende wijze te voeren.

# Bestuur en organisatie

## NUVO Bestuur

Voorzitter: Dhr. A.J. van Hoof

Vice-voorzitter: Dhr. J.Th.M. Merkx, Merkx Brillen

Penningmeester: Dhr. A.J.W.M. Juffermans, Van der Klei Opticiens

Dhr. M.B. Asselbergs, Ergra Low Vision (sectie Low Vision)  
Dhr. J.P. van Eijken, Van Eijken Optiek (regio Oost)  
Dhr. R.J.Th. Gevers, Boers Opticien Optometrist (portefeuille optometrie)  
Dhr. C.J.H.R. Gottenbos, Osinga Optiek V.O.F. (portefeuille contactlens-aanpassing)  
Dhr. R.E.A.J. Kruytzer, Ron Kruytzer Optiek B.V. (regio Zuid)  
Dhr. A.C.M. Lips, Opticien Ton Lips (sectie Filiaalbedrijven)  
Dhr. J. Remarque, Eye Wish Groeneveld (sectie Filiaalbedrijven)  
Dhr. J. van Rijswijk, Hans van Rijswijk Brillen B.V. (regio West)  
Dhr. R.J. Roosen, Roosen Optiek B.V. (regio Noord)  
Dhr. K.A. de Vries, Optiekspecialist Biessels (regio Midden-West)  
Vacature portefeuille optiek

## NUVO Ledenraad

Dhr. H. Boschman, Boschman Optiek B.V.  
Dhr. W.H.H. Buffing, Buffing Optiek  
Dhr. J.W.F. Czyzewski, Optiek Czyzewski B.V.  
Dhr. H.A. van Dam, Van Dam Brillen  
Dhr. G.C.H. Dekker, Ergra Optiekspecialisten  
Dhr. C.J.M. van Els, Charles van Els Optiek  
Dhr. J. Goud, Goud Optiek  
Mevrouw F. de Grijs-Looienga, Schmidt Optiek  
Dhr. W. Grit, Grit Brillen B.V.  
Dhr. J. Haan, Haan Optiek V.O.F.  
Dhr. A.G.M. Haarmeijer, Haarmeijer Opticien Juwelier  
Dhr. F.J. Hardy, Het Huis Hardy  
Dhr. H.O. van Ingen, Bos Brillen  
Dhr. W.J. Jansen, Jansen Optiek  
Dhr. M. Jongsma, Jongsma Brilspecialiteiten  
Dhr. J.C. van Kleij, Kempkes Optiek  
Dhr. A.J.C. Kieft, Bert Kieft Optiek  
Dhr. J.P.J. Klein, Klein Optiek  
Dhr. E.M. Kriek, Ed Kriek Optiek  
Dhr. P.H. Lodewijkx, Turnhout Modebrillen  
Dhr. J.P.A. van der Meer, Brillenspecialist Van der Meer

Dhr. L.J.J. van der Meulen, Bril-in-Mode  
Dhr. W.J.J. Muurling, Muurling Oogzorg  
Dhr. H.B. van Ommen, Pallas Optiek B.V.  
Dhr. F.L. Oosterhof, Optiek Centrum Oosterhof  
Dhr. J.L. Oostman, Oostman Contactlenses B.V.  
Dhr. F.H. Rijksen, Fa. Vlastra  
Dhr. C.F. Saton, Saton Optiek & Oogzorg  
Dhr. E. Sloof, Optiek Sloof B.V.  
Dhr. E.A. Smit, E. Smit Optometrie  
Dhr. N. Stufkens, Stufkens Optiek  
Dhr. A.H.F.L. Tausch, Ton Tausch Optiek  
Mevrouw U.T. Tegel-Lunze, O.O.G. Low Vision & Optometrie  
Dhr. J.J. van den Tol, Van den Tol Optiek B.V.  
Dhr. H.M. Uilenbroek, Federmann B.V.  
Dhr. J.P.A. in 't Veen, In 't Veen Optiek B.V.  
Dhr. H. van Veen, Optiek van Veen B.V.  
Dhr. W.J.M. Werrelmann, Contactalook  
Mevrouw B.R. Westerhof, Westerhof Optiek  
Dhr. J.E.J. Wijnen, Carloptics B.V.  
Dhr. J.M. Witpeerd, Witpeerd Optiek B.V.  
Dhr. C. de Wolff, De Wolff Optiek  
Dhr. J.K. van der Zwaard, Brilservice van der Zwaard  
Dhr. H.G.E. Zwijsen, Option

## Regiobesturen

### Regio Noord

Dhr. J.P.A. in 't Veen, In 't Veen Optiek B.V. (voorzitter)  
Dhr. A.G.M. Haarmeijer, Haarmeijer Opticien Juwelier  
Dhr. R.J. Roosen, Roosen Optiek B.V.  
Mevrouw B.R. Westerhof, Westerhof Optiek  
Dhr. J.M. Witpeerd, Witpeerd Optiek B.V.

### Regio Oost

Dhr. J.P. van Eijken, Van Eijken Optiek (voorzitter)  
Dhr. W. Grit, Grit Brillen B.V.  
Dhr. A.J.C. Kieft, Bert Kieft Optiek  
Dhr. F.H. Rijksen, Fa. Vlastra

### Regio Zuid

Dhr. R.E.A.J. Kruytzer, Ron Kruytzer Optiek B.V. (voorzitter)  
Dhr. J.W.F. Czyzewski, Optiek Czyzewski B.V.  
Dhr. C.J.M. van Els, Charles van Els Optiek  
Dhr. R.J.Th. Gevers, Boers Opticien Optometrist  
Dhr. J. Haan, Haan Optiek V.O.F.

## Regio Midden-West

Dhr. J. Goud, Goud Optiek (voorzitter)  
Dhr. J.C. van Kleij, Kempkes Optiek  
Dhr. J.P.J. Klein, Klein Optiek  
Dhr. H.B. van Ommen, Pallas Optiek B.V.  
Dhr. K.A. de Vries, Optiekspecialist Biessels

## Regio West

Dhr. E.M. Kriek, Ed Kriek Optiek (voorzitter)  
Dhr. M. Jongsma, Jongsma Brilspecialiteiten  
Dhr. J.L. Oostman, Oostman Contactlenses B.V.  
Dhr. J. van Rijswijk, Hans van Rijswijk Brillen B.V.  
Dhr. A.M. Uilenbroek, Federmann B.V.

## Sectiebesturen

### Sectie Filiaalbedrijven

Dhr. A.C.M. Lips, Opticien Ton Lips (voorzitter)  
Dhr. J.E.J. Wijnen, Carloptics B.V. (vice-voorzitter)  
Dhr. R.C. Boon, Brilmode Rob Boon  
Dhr. C.J.H.R. Gottenbos, Osinga Optiek V.O.F.  
Dhr. J. Remarque, Eye Wish Groeneveld  
Dhr. C.F. Saton, Saton Optiek & Oogzorg  
Dhr. H.M. Uilenbroek, Federmann B.V.

### Sectie Low Vision

Dhr. K.A. de Vries, Optiekspecialist Biessels (voorzitter)  
Dhr. R.C. Boon, Brilmode Rob Boon (vice-voorzitter)  
Dhr. H.P. Derksen, Holsboer Optometrie (penningmeester)  
Dhr. M.B. Asselbergs, Ergra Low Vision  
Dhr. E.A. Smit, E. Smit Optometrie

### Vakcommissie Optometrie

Voorzitter: Dhr. R.J.Th. Gevers  
Secretaris: Dhr. G.J. Deben

## Ereleden en Leden van verdienste

### Ereleden:

Dhr. W.J. Biessels †  
Dhr. P.J.J.M. Bosch †  
Dhr. W.J. de Bruyne †  
Dhr. J. Grit †  
Dhr. F. Grit

Dhr. G. Koopman  
Dhr. K. Kortland  
Dhr. H. Uilenbroek †  
Dhr. P.J. v.d. Woerd †  
Dhr. F.J.M. Werrelmann

### Leden van verdienste:

Dhr. L. Copini †  
Dhr. D.H. Greving †  
Dhr. G.W. Masselman

## NUVO Kantoororganisatie

(Per oktober 2004)

### Directie

Gert-Jan Deben, directeur/algemeen secretaris

### Administratie

Lex Bouchier, beleidsmedewerker administratie  
Myriam Koeleveld, assistente financiële administratie  
Petri van Tintelen, administratief medewerkster

### NUVO Ledenservice

Brigitte de Wit, beleidsmedewerkster  
Martin van Dam, medewerker ledenservice

### NUVO Communicatie

Annemarie van Kleef, beleidsmedewerkster communicatie  
Wendy Verhaegh, medewerkster communicatie

### Secretariaat

Rachella Negenborn, management-assistente  
Daisy Alberts, secretariaatsmedewerkster  
Bianca Biere, secretariaatsmedewerkster  
Marijke Voetelink, telefoniste/receptioniste

### Beroepsverenigingen

Ron van Veen, beleidsmedewerker beroepsverenigingen  
Helmi Sielhorst, administratief en secretariael medewerkster

## Colofon

Dit jaarverslag is een uitgave van  
de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven

### Realisatie

NUVO

### Redactie

Annemarie van Kleef

### Beeldcoördinatie

Wendy Verhaegh

### Fotografie

Emile Waagenaar

### Vormgeving & lay-out

Gijs Barcia Bogaards,  
Netdesign.nl - new media molutions

### Productie

Publication Manager BV

### Oplage

1200

