

J A A R V E R S L A G



2009

Inhoud

Voorwoord	5
1. Sociale Zaken en Financiën	7
2. Onderwijs en Arbeidsmarkt	11
3. Kwaliteit	15
4. PR en Onderzoek	17
5. Bedrijfseconomisch en Zorg	21
6. Bureau en Vereniging	25
7. Lijst van afkortingen	31



Voorwoord

Met genoegen presenteer ik u hierbij het jaarverslag van de NUVO over 2009. Kenmerkend voor dit jaar was de stilte na de storm. Waar in andere branches de consument zich al eerder liet afremmen door de crisis, trok de optiek in 2008 een ongekennde eindsprint, geholpen door de belastingwetgeving. Mede daardoor was het begin van het jaar opmerkelijk stil. Althans wat de omzet betreft. Verder was er genoeg te beleven. De NUVO-leden lieten nadrukkelijk van zich horen en wij hebben geluisterd.

Via enquêtes en discussiediners hebben onze leden uitgebreid hun visie en ideeën naar voren gebracht en nooit eerder peilde de NUVO de mening van haar leden over de dienstverlening en belangenbehartiging zo intensief. De branchevereniging voor de optiek luistert niet alleen, maar doet er ook wat mee. Het resultaat was verrijkend. De commissie Met het Oog op Morgen werd ingesteld om via een aantal kernpunten aan de slag te gaan met de uitkomsten van de discussies. Diverse zaken zijn in gang gezet, waaronder een salarisonderzoek, de mogelijkheid om het pensioen door te lichten, een lezersonderzoek voor Oculus en de NUVO Academie, waarmee de nascholing officieel vorm heeft gekregen. Alom gaat het om kwaliteit van de dienstverlening. In onze branche blijven technische ontwikkelingen en kennis zich in hoog tempo ontwikkelen. Permanent leren en bijblijven op het vakgebied zijn absolute voorwaarden om succesvol te ondernemen. Ik ben er trots op dat zoveel collega's gebruik maken van de geboden mogelijkheden. Zij geven daarmee aan hun vak serieus te nemen.

Een gemeenschappelijk belang dienen betekent ook soms knopen doorhakken, in het besef dat je het individueel niet iedereen naar de zin kunt maken. Dat bleek wel in juni 2009, toen het bestuur geen andere keuze zag dan een lid voor een jaar te schorsen. Een unicum. Zeker niet makkelijk. Maar tegelijkertijd een test voor het functioneren van onze verenigingsstructuur, onze integriteit en besluitvaardigheid. Het jaar is opgevat als een tijd van bezinning en heeft ertoe geleid, dat het bestuur een jaar later de schorsing unaniem heeft kunnen opheffen. De bindende factor is het algemeen belang, waarin respect bovenaan staat.

Intussen werd er achter de schermen niet aflatend lobby- en masseerwerk gedaan. Zo is er op het vlak van de titelbescherming – een zaak van lange adem – vooruitgang geboekt. Hopelijk kunnen wij in het volgende jaarverslag verdere concrete resultaten melden. Datzelfde geldt ook voor het weer aantrekken van de omzetten. Onze branche is gezond en kan gelukkig tegen een stootje. De eerste tekenen van herstel hebben zich reeds aangediend. Dat heeft de optiekbranche mede te danken aan de vasthoudendheid, ondernemersinzicht en vertrouwen van de optiekondernemers. De duurzaamheid van het herstel is mede daarvan afhankelijk en zij zijn daarin de centrale spelers. De NUVO heeft haar leden in 2009 met raad en daad terzijde kunnen staan en wij danken hen voor dat vertrouwen.



Marc Asselbergs
Voorzitter

1 Sociale zaken en Financiën

Arbeidsvoorwaardenrichtlijnen Optiek nu in boekvorm

Het feit dat de optiekbranche het al sinds 1 januari 2007 moet stellen zonder CAO, wil nog niet zeggen dat werkgevers in de optiekbranche geen behoefte hebben aan adviezen over arbeidsvoorwaarden. Integendeel, zo blijkt uit de vragen die de NUVO regelmatig bereiken. Op hoeveel vakantiedagen heeft een medewerker nu recht? En hoeveel uur per week kan ik een medewerker inschakelen? Het antwoord op deze vragen en meer was altijd al te vinden in de [arbeidsvoorwaardentips](#) op de NUVO-website, maar is nu ook in boekvorm gepubliceerd. Handig als naslagwerk.



NUVO en vakbonden

In het begin van 2009 waren de werknemersorganisaties actief in de optiekbranche. Zo benaderden zij personeel van optiekbedrijven met de flyer '[Jouw CAO uit zicht?](#)'. Aanleiding was het feit dat de optiekbranche het sinds het vastlopen van de onderhandelingen in 2007 zonder CAO moet stellen. Op de inhoud van de flyer was het een en ander af te dingen, reden voor de NUVO om in het contact met de werknemersorganisaties nogmaals haar [standpunten](#) toe te lichten. De NUVO verklaarde zich bereid het gesprek met de werknemersorganisaties over de wenselijkheid van een branchebrede CAO te heropenen.

Nieuwe modeldocumenten en functieomschrijvingen

In september 2009 kwamen op de NUVO-website enkele nieuwe [modeldocumenten](#) beschikbaar. Deze voorbeelden kunnen leden gebruiken om ontslag met wederzijds goedvinden, ontslag op staande voet, ontslag tijdens proeftijd of het opschorten van loon schriftelijk vast te leggen. Daarnaast zijn er standaard functieomschrijvingen ontwikkeld voor de beroepen verkoopmedewerker, allround medewerker optiek, opticiens, contactlensspecialist, optometrist en vestigingsmanager. Deze omschrijvingen zijn terug te vinden achterin het boekje [Richtlijnen voor werkgevers: Arbeidsvoorwaarden Optiekbedrijven 2010](#).

Juridische helpdesk

Ook in 2009 verleende de Ledenservice van de NUVO weer ondersteuning bij diverse arbeidsrecht-problemen. Leden riepen de hulp in om arbeidscontracten te laten beoordelen, specifieke arbeidsvoorwaarden te toetsen, maar ook om duidelijkheid te verkrijgen over de rechten en plichten van werkgever en werknemer bij bijvoorbeeld ziekte en arbeidsconflicten.

Pensioen

In 2009 werden er grote wijzigingen doorgevoerd in de pensioenregeling van de optiekbranche. Eind 2008 nam het bestuur van het [Bedrijfstakpensioenfonds Optiekbedrijven](#) (BPFO) een aantal besluiten rondom hervorming van de pensioenregeling. Zo werd de franchise per 1 januari 2009 verhoogd en bleef het premiepercentage gehandhaafd, maar werden tevens afspraken gemaakt over een andere premieverdeling tussen werkgever en werknemer per 2013. De NUVO bood leden die benieuwd waren naar de financiële consequenties van de veranderingen in het pensioen voor hun bedrijf de gelegenheid om via de NUVO Salarisdienst een pro-formaberekening te laten maken. Voor de klanten van de NUVO Salarisdienst was deze service gratis; niet-klanten betaalden hiervoor een vergoeding van € 15,- per berekening. Daarnaast kondigde de NUVO aan in haar toekomstige arbeidsvoorwaardenadviezen (in het bijzonder het bepalen van de loonruimte) rekening te houden met de verschuiving van de pensioenlasten.

In 2009 werden vrijwel alle pensioenfondsen geconfronteerd met de gevolgen van de financiële crisis. Bij De Nederlandsche Bank gaven de fondsen in herstelplannen aan welke maatregelen zij zouden inzetten om de dekkingsgraad weer op peil te krijgen. Ook het BPFO stelde een herstelplan op. Daarnaast gaf het NUVO-bestuur begin 2009 het groene licht aan het BPFO-bestuur om de mogelijkheden van schaalvergroting te verkennen. Belangrijkste reden om schaalvergroting te zoeken waren de hoge kosten per deelnemer bij een klein pensioenfonds als die in de optiek. Het BPFO vond een fusiepartner in het Bedrijfstakpensioenfonds Detailhandel (BPDF).

Na behandeling van het fusievoorstel BPFO-BPDF op de Algemene Ledenvergadering, organiseerde de NUVO op 23 november 2009 een informatiebijeenkomst over pensioenen. Op deze bijeenkomst gaven vertegenwoordigers van het BPFO uitleg over de genomen beslissingen in 2008 ten aanzien van de franchise en de premieverdeling. Tevens werden de gevolgen van een mogelijke fusie met het BPDF per 1 januari 2010 en verder toegelicht.

Eind 2009 gaf het NUVO-bestuur haar goedkeuring aan de fusie van het BPFO en BPDF per 1 januari 2010.

Voor een overzicht van alle veranderingen in het pensioen, klik [hier](#).



Versillen tussen BPFO en BPDF

	BPFO	BPDF
pensioenregeling	loonbegrip CAO	loonbegrip wfw met max. €47.802
bouwpercentage OP	2%	1,85%
bouwpercentage PP	1,4%	1,295%
franchise	€14.731	€11.979
bouw >45 jaar	ja	nee
premie	19,9%	16,2%
premieverdeling wfw/wks	50/50 + 76/24	76/24
maximum premie	tot 2015 10,6% van salarissom	tot 2012 vaste premie (16,2%)
flexatie ambitie	loon 50% - prijs 50%	loon 100% - prijs 100%

NUVO brengt problemen optiekbranche onder aandacht SZW

Op 7 april 2009 ontmoette een delegatie van het NUVO-bestuur directeur-generaal Hilgersom van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Tijdens deze ontmoeting konden problemen in de branche zoals de noodzaak van titelbescherming voor de opticiens en de kosten van scholing maar ook de aantrekkelijkheid van de optiekbranche als werkgever worden toegelicht.

Voortzetting samenwerking VerzuimVitaal

De samenwerking met arbodienst VerzuimVitaal werd in 2009 gecontinueerd. VerzuimVitaal begeleidt inmiddels meer dan 200 optiekondernemers bij hun verzuimtaken. Het verzuim bij de deelnemende optiekbedrijven daalde in 2009 naar 2,97 procent. Ter vergelijking: het gemiddelde ziekteverzuim bij de Nederlandse werknemers was in 2009 4,3 procent.

Ook het NUVO-secretariaat zelf scoorde overigens goed met een verzuim van slechts 0,3 procent in 2009.

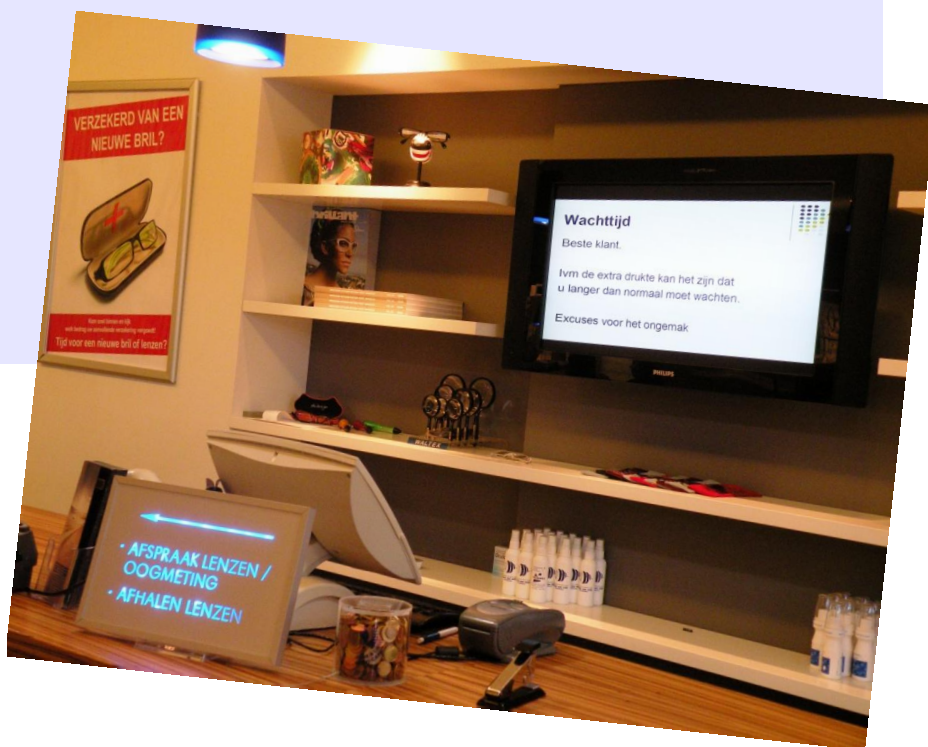
Contributie 2009

In februari 2009 ontvingen de NUVO-leden het jaarlijkse contributief formulier. Het formulier was op een aantal punten gewijzigd. Zo hoeft in het vervolg niet meer de exacte omzet opgegeven te worden, maar kunnen leden aangeven tot welke omzetklasse zij behoren. De verklaring van een deskundige derde is komen te vervallen.

Tevens stelde het bestuur voor de contributie voor de jaren 2010 en 2011 te baseren op de reeds opgegeven omzet van 2007. Als basis voor de NUVO-contributie in een bepaald jaar geldt namelijk de omzet van het optiekbedrijf van twee jaar ervoor. Dit zou betekenen dat de contributie voor het jaar 2010 gebaseerd zou worden op de omzet van 2008 en die van 2011 op de omzet van 2009.

Nu zijn 2008 en 2009 voor de optiekomzet uitzonderlijke jaren. Het bestuur van de NUVO oordeelde dat het niet wenselijk was de contributie te baseren op omzet uit sterk afwijkende jaren. Dit voorstel werd aangenomen in de Algemene Ledenvergadering in oktober 2009.

In 2010 en 2011 wordt het aantal filialen wel steeds aangepast aan de werkelijke situatie per 1 januari van elk jaar.



2 Onderwijs en Arbeidsmarkt

Start instroomcampagne ixie

Ondanks de economische tegenwind was er ook in 2009 nog steeds aanleiding het werken in de optiekbranche (en het volgen van een opleiding in die richting) te promoten. In de optiekbranche werkt de vergrijzing immers twee kanten op. De hoeveelheid starters op de arbeidsmarkt krimpt en de concurrentie van andere branches is groot. Het werk in de optiekbranche neemt echter toe doordat de relatief groter wordende groep vergrijzende klanten steeds meer oogzorg nodig heeft.

In het verleden werden instroombevorderende activiteiten uitgevoerd door het Sociaal Fonds Optiekbedrijven. Dit Fonds is echter in 2008 opgeheven. De handschoen is opgepakt door de NUVO en in mei 2009 stelde het NUVO-bestuur de doelen voor de NUVO instroomcampagne vast:

1. Het verhogen van de instroom in de BOL- en BBL-opleidingen opticien en opticien-manager, mbo niveau 4 met 18% in 2011.
2. Het streven naar gemiddeld 20 deelnemers in de EVC-procedure opticien in de jaren 2009-2011.
3. Het verlagen van de tussentijdse uitval van BOL- en BBL-optiekleerlingen niveau 4 met 10%.

Veld- en bureauonderzoek leidde tot een keuze voor de inzet van de volgende communicatiemiddelen: een [interactieve jongerenwebsite](#) met prijsvraag, informatie en filmpjes, een stand om op beurzen te staan en wervingsmateriaal in de vorm van een opleidingsglossy voor in optiekwinkels. In 2009 werden de bouwstenen voor deze nieuwe middelen gelegd en werd de campagnenaam '[ixie – een toekomst in de optiek](#)' gelanceerd.

De middelen werden getest door jongerenpanels en op een proefstand op één van de arbeidsevenementen die georganiseerd werden door het Hoofdbedrijfschap Ambachten tijdens de Week van het Ambacht in april 2009.

Examinering contactlensopleiding

Een ingrijpende verandering in 2009 bij de examinering van de contactlensopleidingen. De opleidingen voor medewerker contactlenzen en voor contactlensspecialist zijn allebei particuliere opleidingen (ook wel contractonderwijs genoemd), en worden aangeboden op vijf locaties in Nederland. Vijftien jaar lang lag de examinering in handen van de stichting Landelijk Examen Optiek Nederland (LEXON). Deze stichting werkte onder verantwoordelijkheid van het optiekbedrijfsleven; de examens werden op een centrale locatie in Nederland afgenomen. Deze situatie was niet ideaal, onder meer door de extra administratieve lasten, de reistijd voor de deelnemers aan de opleidingen en het feit dat deelnemers op voor hen onbekende apparatuur examen moesten doen. Reden om te kijken naar een aanpassing van de examenprocedure. Daarbij was voor de NUVO een belangrijke voorwaarde dat de invloed van het bedrijfsleven op de inhoud van de examens behouden moest blijven.

Op 25 november 2009 ondertekenden vertegenwoordigers van het optiekbedrijfsleven en de scholen ten kantore van de NUVO de overeenkomst waarmee de nieuwe samenwerkingsvorm werd geregeld.

Daarmee gaven de brancheverenigingen NUVO en UFON samen met LEXON het startsein voor [examenring van contactlensonderwijs door de scholen](#). Om een eenduidige examinering namens alle scholen mogelijk te maken, zijn de betreffende scholen een samenwerkingsverband gestart, genaamd IRIS. Belangrijkste gevolg: voortaan nemen examinatoren op verzoek van de school ter plaatse de examens af. Leerlingen kunnen zich aanmelden voor de examens via de [website van Zadkine Contractactiviteiten](#).



Sectorcommissie en verbetering van het onderwijs

De NUVO heeft zitting in de Sectorcommissie Optiek van het Kenniscentrum SVGB. Binnen deze commissie spreken en beslissen bedrijfsleven en scholen gezamenlijk over de inhoud van de optiekopleidingen. De NUVO heeft de druk op het vakonderwijs aan de orde gesteld. Met name binnen de BBL-opleiding (een dag naar school, vier dagen werken) lijkt de tijd die besteed kan worden aan de optiekvakken steeds verder beperkt te worden door strengere eisen die de overheid stelt aan het reken- en taalonderwijs.

De NUVO heeft zich afwijzend opgesteld tegenover het voorstel om de opleiding Medewerker contactlenzen te integreren in de opleiding Opticiens. Voornaamste reden voor deze opstelling is het risico dat bij verdere uitbreiding van het curriculum van de opleiding Opticiens de echte opticiensvakken onvoldoende aandacht zullen krijgen.

Binnen de sectorcommissie zijn tevens de mogelijkheden besproken van een nieuw niveau voor de contactlensopleiding, het zogenaamde *associate degree* niveau. Associate degree (ad) is een opleiding tussen het mbo en hbo in van twee jaar. Gekeken is of de opleiding contactlensspecialist omgevormd zou kunnen worden tot een ad-opleiding. De NUVO heeft uiteindelijk geoordeeld dat deze optie niet wenselijk is. Met het omvormen van de huidige opleiding Contactlensspecialist naar een ad-Contactlensspecialist zou het huidige diploma Contactlensspecialist zijn waarde verliezen en dat zou een zeer onwenselijke situatie opleveren. Wel heeft de NUVO gesteld dat het huidige contactlensonderwijs inhoudelijk verbeterd kan en moet worden.

In de commissie is verder het gebrek aan aandacht voor het mode-aspect binnen de optiekopleiding aan de orde gesteld. Mode is een steeds belangrijker onderdeel van het optiekvak. Binnen de commissie is het ontbreken van modecomponenten onderkend. In gezamenlijkheid is gekeken naar manieren om hieraan invulling te geven. De diverse scholen zijn begonnen met experimenten variërend van lezingen tot bedrijfsbezoeken. In 2010 worden de ervaringen hiermee geëvalueerd en wordt gekeken op welke wijze mode een plek kan krijgen in het kwalificatiedossier (de wettelijke inhoudsopgave van de opleiding) van de optiek.

De sectorcommissie is een belangrijke commissie met grote invloed op de onderwijsstructuur. De NUVO hecht dan ook belang aan een voorname stem in deze commissie en heeft in 2009 de zetelverdeling aan de orde gesteld. De representativiteit van de NUVO ten opzichte van de UFON is de laatste jaren vergroot en de NUVO wenst deze verschuiving terug te zien in de stemverhouding binnen de commissie. Een besluit over de zetelverdeling was eind 2009 nog niet genomen.

Nieuwe school

Reeds in 2007 startte de verkenningen van het opleidingscentrum van de SVGB en de ROC ASA SBBO om gezamenlijk een nieuwe, kleinschalige school te starten voor gezondheidstechnische beroepen. In 2009 lanceerden deze organisaties de naam van de nieuwe school: Dutch HealthTec Academy, die in het schooljaar 2010-2011 in Utrecht de deuren moet openen. De optiekopleiding van ROC ASA SBBO zal overgaan naar deze nieuwe school. De NUVO praat namens de branche mee over een goede invulling van dit nieuwe onderwijsconcept. Inzet: een goede samenwerking tussen deze school en de andere optiekopleidingen in Nederland en aandacht voor het imago van de optiek. De inspanningen om de beroepen in de optiekbranche te positioneren als trendy en modebewust mogen niet worden geschaad door de bundeling van de optiekopleiding met beroepen uit de hulpmiddelensector.



Subsidie voor werk-leerprojecten

De NUVO heeft in samenwerking met het HBA een subsidie van € 50.000 toegewezen gekregen voor projecten gericht op het stimuleren van mensen om een opleiding te volgen. Deze subsidie mocht niet besteed worden aan individuele opleidingstrajecten, maar wel aan algemene projecten die de opleiding verbeteren en mensen ertoe aanzetten een opleiding te (gaan) volgen. De NUVO heeft deze middelen aangewend om de start van de instroomcampagne te financieren, een impuls te geven aan de lobby voor titelbescherming en om scholen te helpen bij het organiseren van flexibele instroommomenten. Dit laatste moet het mogelijk maken voor kandidaten om op verschillende momenten in het jaar afgebakende onderwijsmodules te volgen, bijvoorbeeld na een EVC-procedure.

Erkennen van verworven competenties (EVC)

Mensen die in de praktijk kennis en vaardigheden hebben opgedaan kunnen deze laten toetsen en erkennen in een zogenaamde EVC-procedure. In 2009 toonden de eerste kandidaten met een portfolio, gesprekken en proeven van bekwaamheid aan te beschikken over alle vaardigheden en kennis nodig voor het behalen van het diploma Opticien, Medewerker contactlenzen of Contactlensspecialist. Voldoet een kandidaat niet aan alle vereisten voor een diploma, dan wordt vastgesteld op welke vakken de persoon zich moet bijscholen om op diplomaniveau te komen.

De NUVO is betrokken bij de vormgeving van de EVC-procedure en de promotie ervan. De EVC-procedures werden in eerste instantie afgenomen door alle optiekscholen. Op aandringen van de NUVO hebben de optiekscholen hun krachten gebundeld en verzorgt het Deltion College nu namens alle optiekscholen de EVC-procedure. Zo is de kwaliteit van de procedure beter gegarandeerd.

Meldpunt onderwijs

Een van de uitkomsten van de discussiediners was de wens een Meldpunt Onderwijs in te stellen, waar leden terecht kunnen met suggesties en signalen van knelpunten met betrekking tot optiekopleidingen. De eerste bouwstenen voor een dergelijk meldpunt werden gelegd. De NUVO streeft ernaar het meldpunt in de loop van 2010 te activeren.



3 Kwaliteit

Overzicht gediplomeerden

Verreweg de meeste NUVO-leden hadden begin 2009 gehoor gegeven aan de oproep hun diplomagegevens in te sturen, en daarmee aangetoond aan de lidmaatschapsvoorwaarden te voldoen. Deze leden kregen een NUVO-raamsticker (of een plexiglasen bord) toegestuurd, waarmee zij hun klanten kunnen informeren over de aanwezigheid van gediplomeerde medewerkers in hun optiekwinkel.

Om consumenten duidelijk te maken waar een gediplomeerd opticien werkzaam is, publiceerde de NUVO een lijst op haar website waarop alle leden staan die diploma's hebben ingestuurd.

Al snel na de publicatie ontpopte de 'Lijst gediplomeerden' zich tot een van de meest geraadpleegde items op de NUVO-website, zowel door consumenten als door vakgenoten.

In september 2009 werd op veler verzoek ook de categorie gediplomeerde orthoptisten opgenomen in het diplomaoverzicht voor consumenten.



Lobby titelbescherming

De lobby voor titelbescherming van de opticiens die in 2008 weer actief werd ingezet kreeg in 2009 verder vorm. De Commissie Titelbescherming zocht, naar aanleiding van gesprekken met Tweede Kamerleden, naar wettelijke mogelijkheden voor zo'n bescherming buiten de Wet BIG (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) om. Twee varianten werden gevonden: wetgeving via een verordening van het Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA) en wetgeving via een nieuwe wet voor bedrijven in de gezondheidszorg. De haalbaarheid, de voor- en nadelen en de juridische aspecten van beide varianten werden onderzocht en verkend met andere (relevante) partijen, zoals het HBA en andere brancheorganisaties in de zorg.

Dit leidde tot de keuze voor de variant HBA-verordening. In een HBA-verordening kunnen kwaliteitseisen gesteld worden aan bedrijven die vallen onder de werkingssfeer van het HBA. De Commissie Titelbescherming heeft concept kwaliteitseisen voor de optiekbranche opgesteld, waarin staat omschreven wie een oogmeting mag verrichten, de onderdelen van de oogmeting en de apparatuur die aanwezig moet zijn. Ook op het gebied van contactlensaanmeting en -controle werden eisen opgesteld. Minimumeisen om consumenten een bepaalde kwaliteitsgarantie in de branche te kunnen geven, maar om ook ervoor te zorgen dat er ruimte overblijft voor bedrijven om te concurreren op kwaliteit. De concept-eisen zijn in een schriftelijke enquête aan alle leden voorgelegd en op basis van reacties aangepast. Deze aangepaste versie is behandeld in de Algemene Ledenvergadering 2009. Opmerkingen van leden over het afpassen van brillen en het verduisteren van de ruimte werden in een nieuwe versie verwerkt, waarna het bestuur de eisen definitief heeft vastgesteld: NUVO [kwaliteitseisen voor de optiekbranche](#).

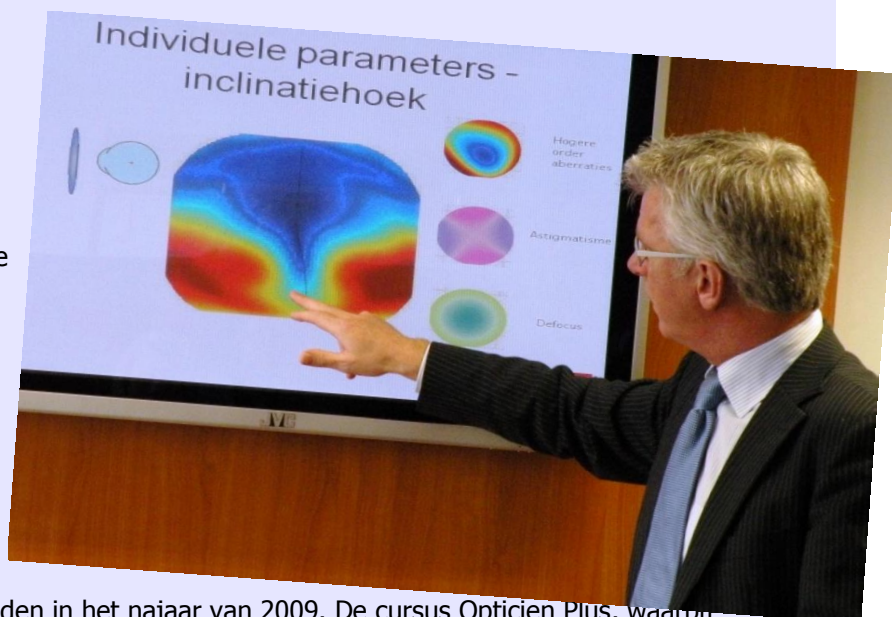
Om de HBA-verordening te laten gelden voor alle bedrijven in de optiek heeft de NUVO actie ondernomen richting het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Sociaal Economische Raad (SER) om de werkingssfeer van het HBA te verruimen.

Onderdeel van de lobby voor titelbescherming was ook het in 2008 door de NUVO uitgebrachte boekje 'Waarom elke opticien een diploma moet hebben!'. Dit boekje was voor de OVN aanleiding een toelichting te vragen bij het bestuur van de NUVO. In januari 2009 vond overleg plaats tussen de NUVO en de OVN. Dit overleg leidde tot een [gemeenschappelijke verklaring](#).

NUVO Academie

Als mix van hi-tech en mode is de optiek een vak dat voortdurend in ontwikkeling is. Helaas waren tot voor kort de mogelijkheden tot na- en bijscholing voor opticiens dun gezaaid. Tot voor kort, want in 2009 lanceerde de NUVO een aanbod van cursussen onder de naam [NUVO Academie](#). Vanuit deze Academie biedt de NUVO scholing aan de aangesloten optiekondernemers en hun medewerkers. Doel van de Academie is aantrekkelijke en kwalitatief hoogwaardige trainingen aan te bieden op ondernemersonderwerpen, maar uitdrukkelijk ook op terreinen die interessant zijn voor opticiens en verkoopmedewerkers.

De eerste cursusronde werd gehouden in het najaar van 2009. De cursus Opticien Plus, waarbij onderwerpen als optiekvaardigheden, laatste (bril)modetrends en contacten met huis/oogartsen en optometristen worden behandeld, werd goed ontvangen. De cursus bestond uit drie onderdelen: 'De rol van de opticien in de oogzorg', 'Bril afpassen: toon uw vakmanschap' en 'Adviseer de klant in mode en styling'.



Aandacht voor de Branchecode Optiekbedrijven

De branchecode Optiekbedrijven is een overzicht van alle wettelijke regels en tips voor optiekbedrijven. De code is daarmee een goed naslagwerk voor ondernemers als het gaat om vragen over arbeidsomstandigheden en milieu en kan dienen als Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RIE). De code is opgezet door het Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA) in samenwerking met de NUVO. Op maandag 8 juni 2009 werd de Branchecode op een speciale manier onder de aandacht gebracht van de NUVO-leden met de branchecodeshow 'De Optische Illusie'. De show was een initiatief van het HBA met als doel de Branchecode op de kaart te zetten.

4 PR en Onderzoek

Salarisonderzoek

Om leden houvast te bieden bij arbeidsvoorwaardengesprekken en het bepalen van marktconforme salarissen in hun bedrijf, doet de NUVO jaarlijks een salarisonderzoek. Deelnemers aan het online onderzoek krijgen kosteloos de onderzoeksresultaten ter beschikking. De resultaten worden algemeen gepresenteerd: uit de gegevens is niet af te leiden om welke personen of bedrijven het gaat.

Aan het salarisonderzoek in 2009 namen ruim 85 optiekbedrijven deel, variërend van kleine tot grote ondernemingen. Via de deelnemende bedrijven werden de salarisgegevens van 1284 medewerkers aangeleverd. Daarmee gaf het onderzoek een representatief beeld van de salarissen in de optiekbranche.

Hulpmiddel voor leden om zelf publiciteit te creëren

Op de NUVO-site kwamen in 2009 [een aantal voorbeeldartikelen](#) ter beschikking: teksten die optiekondernemers kunnen gebruiken voor free publicity via huis-aan-huisbladen en andere plaatselijke media. Zo werd een informatieve tekst voor consumenten over de low-visionsspecialist toegevoegd, een verhaal over de mogelijkheden die de consument heeft om ook na het beëindigen van de regeling bijzondere ziektekosten brillen (deels) vergoed te krijgen en een artikel over werken in de optiek. De teksten werden grif gedownload: reden om aan te nemen dat deze service op prijs wordt gesteld.

Optiek in de media

De rubriek 'Optiek in de media', die in 2009 werd geïntroduceerd, werd met ruim 3.500 'hits' een van de best bezochte pagina's van de NUVO-website.



Lezersonderzoek Oculus

Nadat een jaar eerder optiekvakblad Oculus ingrijpend was veranderd, was het in 2009 tijd voor een lezersonderzoek. Bij het novembernummer van Oculus ontvingen lezers een enquêteformulier. Hierin werden de lezer uitgenodigd aan te geven wat ze van Oculus als vakblad vonden, en konden ze suggesties doen voor verdere verbetering. Onder de ingevulde enquêtes werden vier designhorloges van JOS verloot. Of het aan deze prikkel lag is onduidelijk, maar Oculus ontving maar liefst 253 enquêtes terug. De lezers bleken Oculus te waarderen met een rapportcijfer van 7,6 (hoogste score van alle vakbladen). Ook werd duidelijk dat het blad intensief gelezen wordt. Oculus wordt lang bewaard, en elk exemplaar komt gemiddeld onder de ogen van vier lezers.

Dit was de top 5 van meest gewaardeerde rubrieken:

1. Persoonlijke verhalen van ondernemers
2. Productnieuws
Mode/trends
3. Knipoogjes
4. Het Geschil
5. De Verbouwing

Suggesties waren er ook: zo vonden verschillende respondenten dat Oculus meer aandacht kan besteden aan de onderwerpen 'Mode en trends' en 'Leiderschap en management'.

Week van het Ambacht

Ook in 2009 nam de NUVO weer deel aan de Week van het Ambacht, die in april gehouden werd. De Week dient om branches binnen de ambachtseconomie te presenteren aan interessante doelgroepen, zoals scholieren, decanen, werkzoekenden en consumenten. Dat gebeurt onder meer door middel van events, gastlessen en workshops door het hele land. Ook dit jaar zetten verschillende BN'ers zich weer in voor het ambacht. Voor de optiekbranche was dat stylist Maik de Boer. Bij het aprilnummer van Oculus zat een poster van de Week van het Ambacht, zodat ook NUVO-leden konden meehelpen om de week onder de aandacht te brengen.

Specials Oculus

Regelmatig is Oculus gewijd aan een specifiek thema in de optiekbranche. Zo verscheen Oculus in april in de vorm van een special over glazen, en was het septembernummer gewijd aan het onderwerp contactlenzen. Voorafgaand deed de redactie een onderzoek onder de lezers naar hun ervaring met glazen en stelde onder meer de vragen: welke problemen ervaart u met glazen? Met welke klachten komen consumenten terug, of welke problemen komt u zelf tegen? Zo wordt een vakblad wat het moet zijn: een podium van professionals die ervaringen met elkaar delen.

Dagblad van het Noorden 'doet' weer test

Op zaterdag 10 januari 2009 publiceerde het Dagblad van het Noorden de resultaten van een steekproef onder elf optiekbedrijven in de regio. Alvorens te publiceren, stelde de krant zowel de bezochte bedrijven als de NUVO in de gelegenheid te reageren op de bevindingen. De NUVO heeft naar aanleiding van deze publicatie telefonisch contact opgenomen met alle bezochte optiekbedrijven om hun kant van het verhaal te horen. Het volledige artikel vindt u [hier](#).

Onderzoek naar de HBA-bestemmingsheffing

Optiekondernemers met 13 of minder vestigingen leveren gezamenlijk een bijdrage aan het HBA voor de promotie van de zelfstandige opticiens. Jaarlijks wordt door de leden van de NUVO die vallen onder deze heffing, bepaald of deze heffing wordt voortgezet. Om een goed beeld te krijgen van de mening van de NUVO-leden over deze heffing: de hoogte en de bestedingswijze, voerde de NUVO een onderzoek uit onder de leden. De [resultaten van dit onderzoek](#) zijn gepresenteerd op de Algemene Ledenvergadering (ALV). Op de ALV hebben de leden die vallen onder deze heffing ingestemd met verlenging van deze heffing met een jaar.

Gidsvermeldingen

Ook in 2009 maakte de NUVO weer afspraken over een collectieve [advertentie in de Gouden Gids](#). Door de fusie tussen De Telefoongids en de Gouden Gids verschenen voor het eerst beide Gidsen in één gecombineerde uitgave. Helaas communiceert de Gouden Gids/Telefoongids pas na de sluitingstermijn van een individuele advertentie over de mogelijkheden van de collectieve advertentie. Daarom achtte de NUVO het noodzakelijk enkele malen te wijzen op de aantrekkelijke collectieve afspraken.

Optiekwijzer

In februari 2009 verscheen de jaarlijkse Optiekwijzer. De NUVO OptiekWijzer 2009 is een naslagwerk voor de optiekondernemer met relevante contactgegevens van bedrijven, instanties en merken. De Wijzer beantwoordt vragen als 'Wie levert welk merk?' en 'Hoe kom ik in contact met de NUVO Verzekeringdienst?'. Om het gebruik van de OptiekWijzer nog makkelijker te maken, werden voor het eerst de verschillende categorieën met tabbladen van elkaar gescheiden. Ook nieuw: foto's en bereikbaarheidsgegevens van de bestuursleden en medewerkers van de NUVO.



Benchmark voor NUVO-leden

Het vergelijken van omzetgegevens met collega's en branchegemiddelden levert een ondernemer veel sturingsinformatie op. Maar het genereren van deze cijfers is tijdrovend en stelt hoge eisen aan de representativiteit. De NUVO is het gesprek aangegaan met onderzoeksbureau GfK. GfK deed al omzetonderzoek op productniveau in diverse detailhandelsbranches zoals wit- en bruingoed en fotografie. De NUVO zette GfK ertoe aan het ook voor zelfstandige optiekbedrijven mogelijk te maken deel te nemen aan OpticScan, het nieuwe benchmarksysteem voor optiekondernemers. Om gegevens op productniveau aan te kunnen leveren, onderzocht de NUVO met welke optieksoftware ondernemers die gebruik maakten van de oude optiekmonitor en de Resultaatvergelijker werkten. Dit bleek Apollo van B&F Optics te zijn. B&F Optics ontwikkelde een interface waarmee gebruikers met één druk op de knop gegevens aan de benchmark kunnen aanleveren. Deelnemers krijgen toegang tot online rapportages over de optiekmarkt en ontwikkelingen en trends in de optiekbranche. NUVO-leden ontvangen maandelijks als extra de directe vergelijking met hun eigen cijfers. In 2009 maakten ongeveer 50 leden gebruik van OpticScan.

5 Bedrijfseconomisch en Zorg

Geschillencommissie

NUVO-leden zijn automatisch aangesloten bij [De Geschillencommissie](#) in Den Haag. Een belangrijk verkoopargument richting klanten: in geval van een geschil met een consument kan De Geschillencommissie onafhankelijk een bindend advies geven. In 2009 kwamen 33 klachten binnen bij De Geschillencommissie, tien minder dan in het jaar daarvoor.

In 21 gevallen werd uitspraak gedaan. De overige gevallen werden uiteindelijk geschikt of hadden betrekking op een eerder verslagjaar. In ruim de helft van de gevallen werd de ondernemer in het gelijk gesteld, terwijl dat een jaar eerder nog een derde was. In 2009 kwam in 62 procent van de zaken de ondernemer zelf naar de zitting, tegen 25 procent opkomst in 2008. Het lijkt erop dat de ondernemer door zelf te verschijnen zijn kansen op een gunstige uitspraak aanmerkelijk doet toenemen. Gemiddeld bedraagt de doorlooptermijn van een geschil bij de commissie een half jaar.

Om inzicht te krijgen in de waardering voor De Geschillencommissie en welke verbeterpunten er eventueel zijn, organiseerde de NUVO in april 2009 een enquête onder de leden. Deze enquête was niet alleen voor 'ervaringsdeskundigen', maar ook voor NUVO-leden die De Geschillencommissie tot dusver nog niet hadden hoeven inschakelen. Verder stelde de NUVO in overleg met een aantal bij De Geschillencommissie Optiek betrokken ondernemers een aantal tips op voor ondernemers over hoe om te gaan met geschillen en wat te doen als een klant een geschil aanhangig maakt bij De Geschillencommissie.

Week van de Ondernemer

De NUVO regelde ook in 2009 weer voor haar leden dat zij gratis konden deelnemen aan de Week van de Ondernemer. Het evenement vond (van 7 t/m 9 april 2009) voor de twaalfde maal plaats in de Jaarbeurs in Utrecht.

Zorgverzekeraarsonderzoek en -debat

Tijdens de NUVO-discussiediners in het voorjaar werd wederom duidelijk dat de meningen van leden over de rol van NUVO richting zorgverzekeraars zeer ver uiteen lopen. Naast de wensen van de leden bepalen mede ook de wetgeving en natuurlijk de zorgverzekeraars wat mogelijk is en wat niet. De houding en vergoedingen van de zorgverzekeraars hebben echter een sterke invloed op de optiek-omzet. Daarom organiseerde de NUVO op 26 oktober 2009 een grote inspraakbijeenkomst om samen met de leden haar rol te bepalen. Voorafgaand aan de bijeenkomst werd een enquête onder de leden uitgevoerd.

Deze onderzoeksresultaten waren het startpunt op het Zorgverzekeraarsdebat dat de NUVO aansluitend aan haar ledenvergadering organiseerde. Onder leiding van Astrid Joosten konden leden en vertegenwoordigers van relevante marktpartijen hun mening geven over de rol die de NUVO zou moeten spelen bij algemene vergoedingen, extra vergoedingen door preferred suppliers, de communicatie van zorgverzekeraars en declaratiesystemen.

De [opzet met debat](#) (klik [hier](#) voor een impressie) zorgde voor een goede opkomst, leden met een duidelijke mening, en een levendige discussie. Een belangrijke stap in het streven het contact met de leden te intensiveren. Op basis van het debat heeft het NUVO-bestuur haar [zorgverzekeraarsbeleid](#) vastgesteld.



Contacten met zorgverzekeraars

In 2009 voerde de NUVO gesprekken met de zorgverzekeraar UVIT (Univé, VGZ, IZA en Trias) en Achmea over vergoedingen voor brillen en contactlenzen, optometrie en low-visionhulpmiddelen. De NUVO informeerde de zorgverzekeraars over ontwikkelingen in de branche, de taken van de diverse beroepsbeoefenaren in de branche en bracht het pleidooi voor titelbescherming voor de opticiens onder de aandacht.

Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid wilde alle optiekbedrijven de mogelijkheid bieden een aanvullende samenwerking aan te gaan. Op verzoek van leden beoordeelde de NUVO de modelcontracten die hiervoor zijn opgesteld.

Overzicht vergoedingen

NUVO-leden ontvingen in december 2009 een gedrukt vergoedingenoverzicht met daarin de algemene bril- en contactlensvergoedingen van de zorgverzekeraars (de vergoeding die een verzekerde krijgt ongeacht waar de bril of contactlenzen worden aangeschaft. Een mooie uitgave die gemakkelijk in de winkel gebruikt kan worden om klanten goed te informeren over mogelijke financiële tegemoetkomingen die zij van hun zorgverzekeraar krijgen. Ook werd op de website een vergoedingenoverzicht gepubliceerd met daarin opgenomen de aanvullende brilarrangementen.

Waarschuwingsregister winkelcriminaliteit

In april 2009 verleende het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) definitieve goedkeuring aan de NUVO voor het opzetten van een [Waarschuwingsregister Winkelcriminaliteit voor de optiekbranche](#). Door deze goedkeuring werd de belangrijkste, juridische, drempel voor het Waarschuwingsregister weggenomen. Het Waarschuwingsregister Winkelcriminaliteit van de NUVO werd in mei 2009 in gebruik genomen. Doel van het register is ondernemers informeren over incidenten binnen de optiekbranche zoals diefstal, inbraken en overvallen en de (vermoedelijke) daders.

Zo kan het register een bijdrage leveren aan het voorkomen en oplossen van winkelcriminaliteit. NUVO-leden kunnen zich aanmelden voor dit register waarna zij het register kunnen raadplegen en incidenten kunnen melden.



Algemene voorwaarden herzien

Op 1 januari 2009 traden de nieuwe algemene voorwaarden optiekbedrijven in werking. Nieuw in deze voorwaarden was met name de integratie van voorwaarden voor verkoop op afstand. Hierdoor vallen ook verkopen via internet onder de werkingssfeer van deze voorwaarden.

In juni 2009 ontvingen alle NUVO-leden een gedrukt exemplaar van de [Algemene voorwaarden optiekbedrijven](#). Met de gedrukte exemplaren wilde de NUVO haar leden een extra mogelijkheid bieden om de voorwaarden ter hand te stellen aan hun klanten. De exemplaren kunnen worden [besteld](#) via de website van de NUVO.

Juridisch advies bij consumentengeschillen

NUVO-leden kunnen kosteloos terecht bij de afdeling 'Ledenservice' van de NUVO voor een antwoord op alle ondernemersvragen. De informatievoorziening en advisering vanuit deze afdeling is inbegrepen in de contributie. Ook geschillen met consumenten vallen onder deze service.

In 2009 adviseerde de NUVO leden veelvuldig op het gebied van consumentenrecht en incassozaken en ondersteunde leden bij het voeren van verweer bij de Geschillencommissie.

Voordeelcontracten voor NUVO-leden

Ook in 2009 konden NUVO-leden weer gebruik maken van de gunstige afspraken die gemaakt zijn met de volgende leveranciers:

- de NUVO Verzekeringsdienst voor uitgebreide verzekeringen tegen scherpe tarieven;
- de NUVO Verzuimdienst voor arbodienstverlening op maat voor de optiekondernemers;
- de NUVO Salarisdienst voor salaris- en financiële administratie;
- de NUVO Fiscale Dienst voor individueel fiscaal advies met kennis van de optiekbranche;
- Easy Payment Services voor het afhandelen van creditcard transacties met lage commissie;
- DAS Incasso voor incassodienstverlening;
- de NUVO Facilitaire Dienst voor brandstofpassen en energiecontracten.



Collectieve beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Deze verzekering dekt schade ten gevolge van inkomensderving van klanten die door een fout binnen de optiekzaak hun beroep (tijdelijk) niet meer kunnen uitoefenen. De polis werd in 2009 voor alle leden voortgezet.

Bovengenoemde schade valt buiten de dekking van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en is in Nederland individueel moeilijk te verzekeren. Door deze verzekering collectief af te sluiten is de premie laag en dekking voor leden uitgebreid.

6 Bureau en Vereniging

Discussiediners en Commissie Met het Oog op Morgen

Wat doet de NUVO nu? Kan de NUVO een contract met zorgverzekeraars regelen? Wat is de rol van segmenten binnen de vereniging? Wat levert het samenwerken tussen kleine en grote bedrijven binnen de NUVO op en wat wordt er juist door belemmerd? Het bestuur van de NUVO wilde graag weten wat er leeft bij de leden en zocht naar een informele, kleinschalige en laagdrempelige manier om hierover van gedachten te wisselen. Daarom werden op drie 'strategisch gekozen' plekken in het land zogenoemde discussiediners georganiseerd: in Hogeveen, Eindhoven en Woerden. Tijdens deze diners spraken de aanwezige leden over wat zij verwachten van de NUVO. Hierbij kwamen thema's als onderwijs, zorgverzekeraars, instroom en kwaliteit uitvoerig aan bod. Het initiatief om op deze wijze met leden van gedachten te wisselen werd door de deelnemers zeer gewaardeerd. De uitkomsten van deze discussiediners werden gepubliceerd en zullen mede de koers van de NUVO bepalen. Het bestuur stelde de [Commissie Met het Oog op Morgen](#) in bestaande uit Jo Wijnen en Ronald Renaud, ondersteund door Myrthe Blazís en Brigitte Wieman, om het contact met de leden te intensiveren en de bevindingen uit de discussiediners om te zetten in concrete acties.

In september veranderde met het vertrek van Jo Wijnen uit het NUVO-bestuur de samenstelling van deze commissie. De plek van Jo Wijnen werd ingenomen door Rob Tokkie van Brilservice en Michael Beeks van Beeks Opticiens.

De commissie deed voorstellen tot het verbeteren van de segmentstructuur van de vereniging, de inspraak van de leden en het contact met de leden. Verder besloot de commissie een meldpunt onderwijs op te zetten, startende ondernemers met mentoren te begeleiden en een inspraakbijeenkomst te organiseren waarin de rol van de NUVO richting zorgverzekeraars wordt bepaald.

Op een aparte pagina in Oculus en op de NUVO-website werd de lezer elke maand bijgepraat over de activiteiten van deze vernieuwende commissie.



Schorsing Specsavers als NUVO-lid

Met ingang van 24 juni 2009 werd de optieketen Specsavers door het bestuur van de NUVO geschorst als lid van de NUVO voor de periode van een jaar. Een ingrijpend besluit voor de NUVO en Specsavers. De handelwijze van Specsavers was bij veel leden van de vereniging al langere tijd punt van discussie. Concrete aanleiding voor het bestuursbesluit was onder meer een publicatie van advertenties en advertorials van Specsavers. Het bestuur van de NUVO beschouwde deze uitingen als strijdig met de gedragscode in het Huishoudelijk Reglement van de NUVO, en zag daardoor onvoldoende draagvlak voor verdere samenwerking. De schorsingsperiode wordt benut om met NUVO-leden van gedachten wisselen over dit besluit en de te nemen vervolgstappen.

Algemene Ledenvergadering

Op maandag 26 oktober hield de NUVO haar Algemene Ledenvergadering (ALV) in de Glazen Ruimte in Maarssen. Op deze vergadering werden de uitkomsten gepresenteerd van de enquête over de HBA-bestemmingsheffing, die door maar liefst 40 procent van de leden was ingevuld. Het segment Midden-bedrijf kreeg een nieuwe vertegenwoordiger in het bestuur: de heer Ton Greving van Greving & Greving Opticiens werd gekozen tot bestuurslid en penningmeester. Ton Greving vervulde de vacature die was vrijgekomen met het vertrek van Jo Wijnen.

Tijdens de vergadering werd de jaarrekening 2008 goedgekeurd en werd akkoord gegeven voor het gevoerde beleid in 2008. De leden werden geïnformeerd over de voortgang in de lobby titelbescherming en de keuzes die hierin gemaakt waren. De minimum kwaliteitseisen voor de optiekbranche werden behandeld en aangepast en de fusieplannen van het BPFO en BPDFD werden toegelicht. Tevens werd gesproken over de schorsing van Specsavers en werd voorgesteld een commissie zich te laten buigen over de toekomst van het Specsavers-lidmaatschap. Tenslotte werden de prioriteiten voor 2010 gepresenteerd.

Voorzitter on Tour

In 2009 bezocht de voorzitter weer diverse leden in hun optiekkzaken door het land, zoals in Borne, Doesburg, Maastricht, Volendam, Amstelveen, Middelburg, Zierikzee, Vlissingen, Ede, Bennekom en Renkum. Doel van deze tour is om in een persoonlijk gesprek een goed beeld te krijgen van de onderwerpen die spelen bij de leden en de meningen van leden hierover te horen. Verslagen van deze tour kunt u lezen in Oculus.

Huisvesting

In 2009 werd gesproken met enkele gegadigden voor het huren van de leegstaande vierkante meters in het NUVO-pand. Helaas ging de malaise op de kantorenmarkt ook aan Woerden niet onopgemerkt voorbij, zodat in dit verslagjaar geen huurder voor de kantoorruimte gevonden werd. Wel ontstond er uitzicht op concrete positieve ontwikkelingen in 2010.

Internationale optiekverenigingen

De NUVO was in 2009 lid van de European Council of Optometry & Optics (ECOO) en de World Council of Optometry (WCO). De ECOO vergaderde in 2009 in het voorjaar in Lausanne en in het najaar in Boedapest.

Een delegatie van de NUVO was aanwezig op de najaarsbijeenkomst van de ECOO waar onder andere de eerste stappen gezet zijn naar een Europees diploma voor de opticiens.

Overleg met beroeps- en inkoopverenigingen

De NUVO hecht grote waarde aan goede contacten met de beroepsverenigingen ANVC en OVN en de inkoopverenigingen Het Centrop en Optitrade Retailgroep. In 2009 is met beide beroepsverenigingen de traditie van structureel overleg ingezet. Met Het Centrop en Optitrade Retailgroep is in september 2009 een gezamenlijk overleg gevoerd over ontwikkelingen in de branche en mogelijke punten van samenwerking.



Overzicht (segment & sectie)bestuursleden

Functie/portefeuille

Naam; bedrijf; vestigingsplaats

Sinds

Tot

Hoofdbestuur			
Voorzitter; Bureau en Vereniging; Bedrijfseconomisch en Zorg	Marc Asselbergs <i>Ergra Low Vision, Den Haag</i>	27-05-2003	
Onderwijs en Arbeidsmarkt	Jaap Goud <i>Goud Optiek, Nieuw-Lekkerland</i>	10-10-2005	
Kwaliteit	Raymond Gottenbos <i>Osinga Optiek, Hoorn</i>	26-06-2000	
Onderwijs en Arbeidsmarkt	Reidar Bakker <i>Specsavers International B.V., Huizen</i>	03-04-2007	Geschorst vanaf 24 juni 2009
Penningmeester; Sociale Zaken en Financiën	Jo Wijnen <i>Carl Optics, Vught</i>	06-11-2006	September 2009
	Ton Greving <i>Greving & Greving Opticiens, Assen</i>	26-10-2009	
Sociale Zaken en Financiën; PR en Onderzoek	Julius Remarque <i>Eye Wish Groeneveld, Soesterberg</i>	27-05-2003	
PR en Onderzoek	Ronald Renaud <i>Nederveen Optiek, Lelystad</i>	27-10-2008	
Kwaliteit	Rob Boon <i>Brilmode Rob Boon, Dordrecht</i>	27-10-2008	
Bedrijfseconomisch en Zorg	Joop Vinke <i>Joop Optiek, Woerden</i>	27-10-2008	

Segmentbesturen			
Segment klein			
Segmentbestuur klein			
Voorzitter	Jorrit Muurling <i>Muurling Oogzorg, Steenwijk</i>		
Bestuursleden	Jaap Goud <i>Goud Optiek, Nieuw-Lekkerland</i>		
	Ronald Renaud <i>Nederveen Optiek, Lelystad</i>		
	Joop Vinke <i>Joop Optiek, Woerden</i>		
Vertegenwoordigers in het NUVO-bestuur			
	Joop Vinke <i>Joop Optiek, Woerden</i>		
	Jaap Goud <i>Goud Optiek, Nieuw-Lekkerland</i>		
	Ronald Renaud <i>Nederveen Optiek, Lelystad</i>		
Verkiezingscommissie			
Commissielid	Hans van der List <i>Hans van der List Oogmerk Opticien, Breda</i>		

Segment midden			
Segmentbestuur midden			
Voorzitter	Rob Boon <i>Brilmode Rob Boon, Dordrecht</i>		
Bestuursleden	Raymond Gottenbos <i>Osinga Optiek, Hoorn</i>		
	Ed Kriek <i>Ed Kriek Optiek, Aalsmeer</i>		
Vertegenwoordigers in het NUVO-bestuur			
	Jo Wijnen <i>Carl Optics, Vught</i>		september 2009
	Ton Greving <i>Greving & Greving, Assen</i>	26 oktober 2009	
	Raymond Gottenbos <i>Osinga Optiek, Hoorn</i>		
	Rob Boon <i>Brilmode Rob Boon, Dordrecht</i>		
	Marc Asselbergs <i>Ergra Low Vision, Den Haag</i>		
Verkiezingscommissie			
Commissielid	Wim van Wely <i>Optiek Van Wely, Roosendaal</i>		
Segment groot			
Segmentbestuur groot			
Voorzitter	Julius Remarque <i>Eye Wish Groeneveld, Soesterberg</i>		
Bestuursleden	Reidar Bakker <i>Specsavers International B.V., Huizen</i>		
	Bas van Gils <i>Pearle B.V., Soesterberg</i>		
Vertegenwoordigers in het NUVO-bestuur			
	Reidar Bakker <i>Specsavers International B.V., Huizen</i>		
	Julius Remarque <i>Eye Wish Groeneveld, Soesterberg</i>		
Verkiezingscommissie			
Commissielid	Bas van Gils <i>Pearle B.V., Soesterberg</i>		

Secties			
----------------	--	--	--

Sectie Low Vision

Voorzitter	Peter Derksen <i>Holsboer Optometrie, Arnhem</i>		
Vicevoorzitter	Rob Boon <i>Brilmode Rob Boon, Dordrecht</i>		
Leden	Marc Asselbergs <i>Erga Low Vision, Den Haag</i>		
	Ed Smit <i>E. Smit Optometrie, Woerden</i>		
	Mark Jongsma <i>Jongsma Optiek, Zaandam</i>		
	Tyra Lunze <i>O.O.G. Centrum voor Low Vision en Optometrie, Amsterdam</i>		

Secretariaat

Personalia

Eind 2009 nam secretariaatsmedewerker *Nyrée van Wijngaarden* afscheid van de NUVO. Zij werd opgevolgd door *Marloes Borst*.

De kantoorbezetting van de NUVO was op 31 december als volgt:

Brigitte Wieman	<i>Directeur en Algemeen secretaris</i>
Myrthe Blazís	<i>Hoofdredacteur Oculus en Communicatie</i>
Marloes Borst	<i>Secretariaat</i>
Lex Bouchier	<i>Administrateur</i>
Martin van Dam	<i>Juridisch medewerker</i>
Margret Morsch	<i>Secretariaat</i>
Theo Peeters	<i>(Web)redacteur</i>
Lilian Verstegen	<i>Beleidsmedewerker</i>

9 Lijst van afkortingen

ALV	Algemene ledenvergadering
ANVC	Algemene Nederlandse Vereniging van Contactlensspecialisten
AVB	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
BCP	Beroepscompetentieprofiel
BPFD	Bedrijfstakpensioenfonds Detailhandel
BPFO	Bedrijfstakpensioenfonds Optiekbedrijven
BU	Buitengewone Uitgaven
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
ECOO	European Council of Optometry and Optics
EVC	Erkennen Verworven Competenties
HBA	Hoofdbedrijfschap Ambachten
HBD	Hoofd Bedrijfschap Detailhandel
IVA	Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten
LEXON	Landelijke Examens Optiek Nederland
LVA	Lijst van afkortingen
MKB	Midden- en Kleinbedrijf
NMa	Nederlandse mededingingsautoriteit.
NUVO	Nederlandse Unie van Optiekbedrijven
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
OVN	Optometristen Vereniging Nederland
PBO's	Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisaties
ROC	Regionaal Opleidingen Centrum
RMC	Receivables Management Company
SFO	Stichting Sociaal Fonds Optiekbedrijven
SVGB	Stichting Vakopleiding Gezondheidstechnische Beroepen
Ministerie van SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UFON	Unie van Filiaal- en Franchise Optiekbedrijven Nederland
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wctg	Wet Tegemoetkoming Chronisch zieken en gehandicapten
WGA	Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten
WIA	Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
Wmg	Wet Marktordening Gezondheidszorg
WW	Werkloosheidswet



NUVO
Jaap Bijzerweg 21a
Postbus 643
3440 AP Woerden
T (0348) 43 65 90
F (0348) 43 47 55
E info@nuvo.nl
I www.nuvo.nl