

NUVO Jaarverslag | 2014



Grote stap

Het is alweer 77 jaar geleden dat de Nederlandse Unie van Optiekbetrijven werd opgericht als een vereniging van en voor optiekbetrijven. Sindsdien zet de NUVO zich in voor de kwaliteit van de optiekbranche om optimaal zien en oogzorg toegankelijk te houden voor een breed publiek. Anno nu vertegenwoordigt de NUVO met 1.500 aangesloten 'winkeldeuren' het merendeel van de ruim 2.000 optiekwinkels in Nederland.

Ook in 2014 ondernam de NUVO weer vele activiteiten in het belang van de branche. Deze komen in dit jaarverslag aan bod. Een ervan wil ik eruit lichten: een stap die grote gevolgen heeft voor de vereniging en de optiekbranche. De NUVO kocht dit jaar een nieuw clubhuis in Houten. Een markant gebouw, dat meer dan alleen symbolisch is voor 'samen sterk': alle spelers die ertoe doen in de optiekbranche zijn er van harte welkom. De aankoop ervan was vanuit bedrijfseconomische overwegingen een buitenkansje en is mede te danken aan de investering destijds van onze NUVO-voorvaders in onroerend goed. Al direct na de verhuizing bleek de filosofie van een optiekcentrum aan te slaan. Verwante organisaties als OVN, ANVC en IRIS besloten er hun intrek te nemen of wisten Het

Optiekcentrum te vinden voor hun bijeenkomsten. Kortom: Houten is dé plek waar we luisteren, verbinden en samenwerken. Waar we faciliteren om met z'n allen beter te presteren. De optiek is nog een van de weinige branches waar zelfstandige bedrijven nog zo'n prominente rol spelen. Die diversiteit is iets om te koesteren. Om 'best practices' van elkaar op te steken, om samen een krachtiger stem te laten horen, en om zo nodig elkaar ook ergens op te kunnen aanspreken in het belang van de hele branche. Bent u in de buurt? Kom dan vooral langs!

*Marc Asselbergs,
Voorzitter NUVO.*



Optiekonderwijs met keuzedelen

Tussen 2014 en 2016 wordt fasegewijs het nieuwe Kwalificatiedossier voor het optiekonderwijs ingevoerd. Dit is een document waarin op hoofdlijnen beschreven staat wat een optiekleerling moet kennen en kunnen om een van de diploma's te halen.

Door nieuwe wetgeving kreeg het kwalificatiedossier een andere opbouw: met verplichte onderdelen én



keuzeonderdelen. De NUVO werkte hard mee aan de totstandkoming van dit nieuwe dossier om te zorgen dat het aansluit bij de eisen en wensen van het bedrijfsleven.

Meer informatie vindt u op www.nuvo.nl/pages/1722.

Subsidie voor optiekleerbedrijven

Begin 2014 kon een optiekklas niet starten, ondanks het feit dat de klas vol was. Er waren geen bedrijven die de studenten wilden begeleiden. Om het aantrekkelijker te maken een opticien op te leiden, vroeg de SVGB samen met de NUVO subsidie aan voor optiekbedrijven bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).



Meer informatie vindt u op www.nuvo.nl/pages/1723.

Kredietunie voor de optiekbranche?

Het is voor ondernemers tegenwoordig moeilijk om geld te krijgen via de bank, zeker als het om relatief lage bedragen gaat. Ook in de optiekbranche is dit een serieus probleem.

Vandaar dat de NUVO de mogelijkheden voor de oprichting van een Kredietunie serieus

heeft verkend en in september 2014 een enquête uitzette onder leden over hun behoefte aan een kredietunie voor de optiekbranche.

Meer informatie vindt u op www.nuvo.nl/pages/1724.



Eenzijdige aanpassing low-visioncontract Kersten/VGZ

Veel low-visionbedrijven besloten het contract met zorgverzekeraar VGZ via tussenpersoon Kersten niet te tekenen. Voornamelijk reden hiervoor was het willekeurige afwijzingsbeleid

van Kersten. Van alle personen die in aanmerking kwamen voor een low-visionhulpmiddel wijzigde in eenderde van de gevallen Kersten het voorschrift en wees in eenderde van de gevallen de aanvraag af. Dit alles zonder te beschikken over objectieve criteria of kennis van low-vision. De NUVO kwam in actie.

Meer informatie vindt u op www.nuvo.nl/pages/1725.



Wat verdient een opticien?

Salarisonderzoek

Ook in 2014 konden NUVO-leden weer deelnemen aan het NUVO Salarisonderzoek. Deelnemers aan het onderzoek krijgen inzicht in de salarissen van verschillende optiekfuncties naar leeftijd en geslacht. De gegevens zijn in de rapportage niet te herleiden naar personen of specifieke bedrijven. In 2014 namen ruim 70 bedrijven deel met in totaal 560 medewerkers.



BTW en optometrie

De btw-regels voor optometrie zijn complex en roepen veel vragen op. Om duidelijkheid te bieden over welk tarief wanneer geldt, ontwikkelde de NUVO samen met de OVN een folder. In de folder wordt uitgelegd voor welke producten en diensten binnen de optiek en optometrie het normale btw-tarief van 21 procent geldt, wanneer het 6-procentstarief van toepassing is en wanneer een optometrist gebruik kan maken van een btw-vrijstelling. Dit wordt mede aan de hand van een aantal voorbeelden verduidelijkt.



Coaching ook voor bestaande bedrijven

Via de NUVO konden startende optiekondernemers al enkele jaren een beroep doen op de diensten van optiekcoach Jo Wijnen. Vanwege de hoge waardering voor deze dienstverlening stelde de NUVO daarom



in 2014 deze mogelijkheid ook open voor al bestaande NUVO-optiekondernemers. Ook deze kunnen voortaan gebruik maken van deze diensten tegen een gereduceerd tarief. In 2014 maakten diverse optiekondernemers al gebruik van deze nieuwe mogelijkheid.

NUVO Klantenreviews

In 2014 presenteerde de NUVO, exclusief voor optiekbedrijven met het NUVO Keurmerk, een nieuwe dienst: Klantenvertellen, een reviewsysteem waarmee optiekbedrijven beoordelingen van hun klanten kunnen gebruiken als marketinginstrument. Een flink aantal optiekbedrijven stapte in – en ook hun klanten wisten al snel de weg. Aan deelname zijn geen extra kosten verbonden, dit is onderdeel van het NUVO-lidmaatschap.



Kwaliteitsprotocol Low Vision

Op maandag 10 februari 2014 kwam een aantal deskundigen van de sectie Low Vision voor het eerst bijeen om de ontwikkeling van het kwaliteitsprotocol low vision ter hand te nemen. Bij dit proces onder leiding van kwaliteitsdeskundige Gideon van Dam waren de risico's voor de klant het uitgangspunt. Gesprekken tussen de sectie Low Vision en het Kwaliteitsinstituut voor de Zorg om dit protocol erkend te krijgen als zorgstandaard waren in het verslagjaar nog gaande.



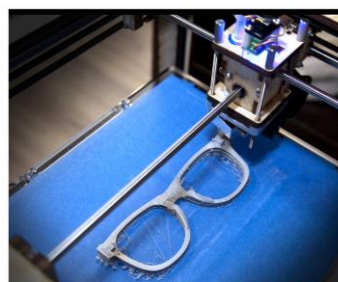
ALV 2014 NUVO Sectie Low Vision

Op maandag 8 december 2014 was de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering van de sectie Low Vision van de NUVO. Plaats van handeling was het NBC in Nieuwegein. Belangrijkste aandachtspunten waren de ontwikkelingen in de gezondheidszorg en bij zorgverzekeraars.



Onderzoek 'Consument en technologische ontwikkelingen in de optiek'

Een zelf ontworpen en geprinte bril, Google-Glasses, gemakkelijk je (oog)gezondheid scannen. Allemaal mogelijk, nu en in de nabije toekomst. Zit de consument hierop te wachten? Is hierin een rol weggelegd voor de opticien of het optiekbedrijf? Deze vragen werden gesteld aan bijna 700 consumenten met bril en/of contactlenzen. Meer informatie vindt u op www.nuvo.nl/pages/1732.



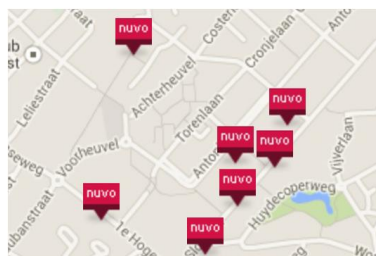
Shopping 2020

In 2014 kwamen de resultaten van het grootschalig onderzoeksprogramma Shopping 2020 beschikbaar. Centraal bij dit onderzoek waar ook de NUVO aan meedeed, stond de vraag: hoe shopt de consument (online) in 2020? En welke acties moeten worden ondernomen op nationaal, branche en bedrijfsniveau om succesvol hierop in te spelen? Meer informatie vindt u op www.nuvo.nl/pages/1733.



Nieuwe Ledenzoeker

De Ledenzoeker die op verschillende websites van de NUVO staat, was aan vernieuwing toe en werd daarom in 2014 in een nieuw jasje gestoken. De Ledenzoeker wordt automatisch elke dag 'gevoed' door de ledenadministratie van de NUVO en geeft dus altijd het meest actuele beeld. Verder wordt onderscheid gemaakt tussen 'gewone' optiekbedrijven en Low Vision-praktijken. Hiermee werden de pdf-overzichten van NUVO-gediplomeerden en Low-Visionbedrijven, die maandelijks geactualiseerd werden, naar het museum verwezen.



Vernieuwde Oculus

Het eerste Oculusnummer van 2014 zag er iets anders uit dan de lezers gewend waren. Er werd een nieuwe vormgever ingeschakeld die de uitstraling van het vakblad hier en daar onder handen nam. Ook kwamen er wat

nieuwe rubrieken bij. Voor leveranciers werd de Oculus Nieuwsbrief gelanceerd, die telkens verschijnt tegelijk met een nieuwe Oculus.

De in 2013 gelanceerde Facebookpagina van Oculus ontwikkelde zich in 2014 tot een goed bezochte, volwaardige sidekick van het gedrukte magazine.



SILMO 2014: VIP-arrangement voor NUVO-leden

Op de tweede beursdag (zaterdag 27 september) van de SILMO bood de NUVO haar leden een gratis aantrekkelijk VIP-arrangement aan. Naast een exclusieve trendlezing over de nieuwe trends op de beurs, een rondleiding over de forums

Fashion Style en La Manufacture door een SILMO-stylist en een afsluitende lunch in de VIP-ruimte konden NUVO-VIP's even de voeten rust geven, de hectiek van de beurs ontvluchten en nieuwe energie opladen. Met de VIP-toegangsbadge kregen ze bovendien op alle



beursdagen gedurende de hele dag toegang tot de VIP-ruimte. Zo'n vijftien NUVO-leden maakten gebruik van het arrangement.

Vuurwerkbril

De Vuurwerkbril is elk jaar weer een groot succes voor de optiek. Voor de levering van vuurwerkbrillen organiseerde de NUVO een scherpe prijs voor NUVO-leden. Samen met het Nederlands Oogheelkundig Gezelschap,



het Oogziekenhuis, de Politie en de vuurwerkbranche promootte de NUVO het dragen van een vuurwerkbril tijdens het afsteken en kijken naar vuurwerk. De campagne van 2014 kreeg de nodige publiciteit dank zij een officiële aftrap met zanger en presentator Tim Douwsma op de Valkenboschool in Den Haag.

Informatievoorziening

De NUVO informeerde en adviseerde haar leden in 2014 weer over uiteenlopende onderwerpen:



- Seniorenverlof, bestaat dat nog?
- Omzetcijfers optiekbranche
- Vacatures speciaal voor jongeren tijdelijk toegestaan
- Sociale verzekeringen en minimumloon
- Bereken uw subsidiemogelijkheden met de subsidiecalculator
- Welke korting bij welke zorgverzekeraar?
- Bedrijfsreglement
- Geschillencommissie voor klachten over nota's BUMA/Stemra of SENA
- Werken op zondagen en koopavonden
- Cijfers over zonnebrillenomzet
- Risico-Inventarisatie & Evaluatie
- Spookfacturen
- Invoering IBAN
- Subsidie praktijkleren
- Open of dicht tijdens feestdagen
- Nieuwe regels consumentenrecht
- Nieuwe regels arbeidsrecht
- Wettelijke bedenktijd voor consumenten
- Doorwerken na bereiken AOW-leeftijd of pensioen
- Participatiewet
- Zijn optometrische handelingen binnen een contactlensabonnement vrijgesteld?

- Vergoedingen zorgverzekeraars
- Bijzonderheden werkkostenregeling
- Arbeidsvoorwaardenrichtlijnen Optiek
- Pensioen

NUVO Academie

In 2014 organiseerde de NUVO Academie de volgende cursussen:



- Basiscursus 'Optiek voor verkoopmedewerkers'
- Cursus 'Ziektebeelden en goed doorverwijzen'
- Cursus 'Bril afpassen'
- Cursus 'Binoculair Zien: convergentie-insufficiëntie'

Specsavers haalt omstreden commercials uit de lucht

Een serie commercials van optiekketen Specsavers die in het najaar van 2014 op tv te zien was, schoot veel NUVO-leden in het verkeerde keelgat. In de commercial gebruikte de optiekketen het NUVO Keurmerk om zich af te zetten tegen een concurrent, in dezen Hans Anders.

Meer informatie vindt u op www.nuvo.nl/pages/1736.



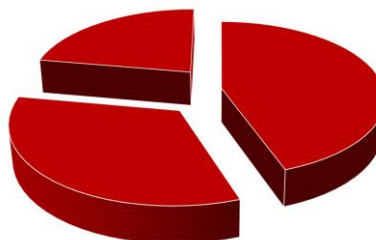
Het Optiekcentrum

Op 24 november 2014 nam de NUVO haar intrek in Het Optiekcentrum in Houten. De NUVO heeft hiervoor het voormalige Aluminiumcentrum aangekocht. Het opvallende bouwwerk aan de Voorveste kwam na een uitvoerige oriëntatie als meest geschikte optie uit de bus. Van alle beschikbare mogelijkheden scoorde dit pand het beste op de aspecten kostenefficiëntie, representativiteit, centrale ligging en multifunctionaliteit. Het pand kan worden gebruikt als centrale ontmoetingsplek om kennis te delen, te vergaderen en optiekevenementen te organiseren.



Nieuwe segmentindeling

Op 3 november 2014 stemde de Algemene Ledenvergadering in met een aantal wijzigingen in de statuten en het huishoudelijk reglement. De belangrijkste aanpassing waartoe de Algemene Ledenvergadering van de NUVO besloot is de nieuwe segmentindeling. Meer informatie vindt u op www.nuvo.nl/pages/1644.



Workshop Wet Werk en Zekerheid en hulp bij ontslag

Voor het jaar 2015 stonden veel veranderingen in het arbeidsrecht op stapel. Met name wetgeving voor tijdelijke contracten en ontslag zijn aangepast. Op 4 december organiseerde de NUVO een goedbezochte gratis workshop over deze wijzigingen.

Speciaal voor leden die een procedure bij de kantonrechter moeten inzetten sloot de NUVO een mantelovereenkomst met Inretail. Leden kunnen zo tegen een aantrekkelijk tarief gebruik maken van de diensten van ervaren arbeidsrechtjuristen.



NUVO Keurmerk

Leden kregen in 2014 de beschikking over een NUVO Keurmerk-flyer om duidelijk te maken aan klanten waar het NUVO Keurmerk voor staat. Deze flyers konden gratis aangevraagd worden op de downloadpagina van het NUVO Keurmerk.



NUVO Optiekwijzer

In vele winkels is de NUVO Optiekwijzer een vaste waarde. In 2014 vroeg de NUVO haar leden wat ze vinden van de NUVO Optiekwijzer. Velen hebben de moeite genomen om de enquête in te vullen. De waardering voor de NUVO Optiekwijzer overtrof onze stoutste verwachtingen: 4,55 op een schaal van 0 tot 5! Verder hebben veel respondenten de enquête aangegrepen om ons ideeën en suggesties aan te dragen, waarvoor onze dank. We geven hier de belangrijkste resultaten weer. Meer informatie vindt u op www.nuvo.nl/pages/1737.



Geschillencommissie

Om het vertrouwen in de optiekbranche hoog te houden is de NUVO met haar leden aangesloten bij De Geschillencommissie. Om een goede oordeelsvorming tot stand te brengen draagt de NUVO zorg voor



commissieleden en deskundigen. In 2014 werden 19 klachten ingediend bij de Geschillencommissie Optiek.

Zomaar wat cijfers over 2014

- De NUVO heeft in 2014 601 leden, met gezamenlijk 1476 vestigingen
- De NUVO verwelkomt in 2014 14 nieuwe leden
- De NUVO Ledenservice geeft jaarlijks ongeveer 2.000 individuele ledenadviezen
- De NUVO geeft in 2014 ruim twintigduizend Oculussen uit (10 nummers)
- De NUVO verstuurt in 2014 33 nieuwsbrieven
- De NUVO heeft 514 volgers op Twitter
- Oculus heeft bijna 500 likes op Facebook



Bestuur en secretariaat

In 2014 zag de portefeuillevverdeling binnen het NUVO-bestuur er als volgt uit:



<i>Bureau en Vereniging:</i>	Marc Asselbergs Ton Greving
<i>Onderwijs en Kwaliteit:</i>	Muus Sijbrants Joop Vinke
<i>Bedrijfseconomisch en Zorg:</i>	Rob Tokkie Kees Beeks
<i>Sociale Zaken:</i>	Julius Remarque
<i>PR en Onderzoek:</i>	Ronald Renaud Reidar Bakker

Secretariaat

Ondanks de veelheid aan projecten en activiteiten lukte het in 2014 om deze uit te voeren met de bestaande personele bezetting van het NUVO-secretariaat in Woerden. Wel werd een nieuwe medewerker aangenomen om de verhuizing naar Houten en exploitatie van het nieuwe pand in goede banen te leiden. In november trad Herman de Leur in dienst. Herman kent het gebouw goed: hij werkte eerder al bij Het Aluminiumcentrum, de vorige gebruiker.