

Jaarverslag NUVO 2017

Als vereniging van en voor optiekondernemers komt de NUVO op voor de belangen van haar leden. We brengen leden bijeen om ervaringen uit te wisselen en samen tot nieuwe ideeën en inzichten te komen. Ondernemers die zitten met vragen over klanten, medewerkers, salarissen, huurcontracten, statistiek of de bedrijfsvoering kunnen bij ons terecht voor (juridisch) advies en antwoorden. Verenigd maken wij een vuist tegen misstanden en problemen die optiekondernemers ondervinden. En als NUVO waken wij over de kwaliteit van het optiekonderwijs en initiëren wij regelgeving om de beroepskwaliteit te verbeteren. Een beknopte weergave van onze activiteiten in 2017 vindt u in dit jaarverslag.

NUVO zorgt voor zeggenschap in het onderwijs

De SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) is binnen de optiek verantwoordelijk voor de erkenning van leerbedrijven en het dossier. De voorzitter van de NUVO neemt zitting in de Sectorkamer Specialistisch Vakmanschap en de algemeen secretaris in het Marktsegment Gezondheidstechnische Beroepen. Twee belangrijke posities waarmee de invloed van de NUVO op het optiekonderwijs gewaarborgd is.

NUVO OptiekWijzer digitaal en op papier

Wie levert welk merk en hoe kan ik die leverancier bereiken? Vragen waarop de NUVO OptiekWijzer (door gebruikers ook wel 'het NUVO-boekje' genoemd) antwoord geeft. In 2015 introduceerde de NUVO de digitale versie van de OptiekWijzer. Met een eigen toegangscode kunnen leden onbeperkt zoeken in deze database met vele zoekfilters. Het aantal gebruikers groeide in 2017 met 37% ten opzichte van 2016. Leveranciers kunnen zelf online hun gegevens invoeren en wijzigen. De digitale NUVO OptiekWijzer is dus altijd up-to-date. Maar nog steeds is de papieren versie onverminderd populair. Daarom hebben alle leden ook in 2017 weer een exemplaar van dit populaire naslagwerk ontvangen.

NUVO Keurmerk

De NUVO verstuurde 1394 Keurmerkstickers in 2017. In de Telegraaf-bijlage Ogen stond een paginagrote advertentie van het NUVO Keurmerk.

De website www.nuvo-keurmerk.nl is gericht op consumenten. Op deze site kunnen zij zien wat de voordelen zijn om bij een NUVO-lid te kopen en ook kunnen zij vinden welke optiekbedrijven het NUVO Keurmerk hebben. In 2017 is deze website door 23.470 mensen bezocht.

NUVO website

www.nuvo.nl heeft in 2017 48.004 bezoekers gehad, goed voor 62.778 sessies en 155.176 paginaweergaven. Naast de homepagina zijn ook pagina's met praktische informatie populair, zoals 'Wanneer zijn de kosten van een computerbril fiscaal aftrekbaar?'

Oculus Facebook

Deze openbare Facebook-pagina had 1124 volgers eind 2017 (ten opzichte van 920 volgers eind 2016). De NUVO plaatst hier nieuws, foto's en filmpjes over allerlei optiekgerelateerde onderwerpen. Need-to-know maar vooral ook nice-to-know. De top 3 van berichten met het grootste bereik:

- Een stuk uit het AD over iemand die z'n oog kwijt raakt na het spoelen van contactlenzen met water: 9417 mensen
- Criminaliteit is altijd 'populair': een stuk over ramkraken zorgde voor een bereik van 5649 mensen
- Een persoonlijke touch doet het altijd goed: Collega Theo die met een theo-bril op de Mido is gefotografeerd bereikte daarmee 6315 mensen.

Hapklare en branchespecifieke informatie in 48 nieuwsbrieven

Met de digitale NUVO Nieuwsbrief informeert de NUVO de leden over relevante ontwikkelingen en nieuws. Altijd toegespitst op de gevolgen voor de optiekondernemer. In 2017 verschenen 48 edities. Met een gemiddeld openingspercentage van **58,9%** is duidelijk dat veel leden deze NUVO Nieuwsbrief gebruiken als informatiebron. De best gelezen Nieuwsbrieven gingen allebei over de contracten van leverancier Luxottica: ze werden respectievelijk door **75** en **71,8** procent van de geadresseerden gelezen.

8 edities van Oculus

In 2017 zijn weer **8** edities van Oculus verschenen. Twee Special Editions en zes reguliere nummers. Bij elke editie is ook een digitale nieuwsbrief verschenen die is verstuurd aan alle NUVO-leden en leveranciers. De populairste Oculus-cover was nummer 7 met een foto van The Eyewear Forum.

NUVO in de media

- NUVO persbericht (januari): Hoge kwaliteit en reële marges bij gediplomeerde opticiens
- 29 maart verschijnt Telegraafbijlage Ogen, met daarin een interview met Bas de Nes met als titel: 'Gediplomeerd opticien onmisbaar bij goede oogmeting'.
- NUVO persbericht (maart): Nederlanders checken of opticien diploma heeft
- NUVO persbericht (september): Beste Optiekstudent 2017: Sophie van Hooijdonk
- Omroep Brabant maakt item over criminaliteit (augustus). Bas de Nes benoemt in de uitzending dat er steeds meer geweld wordt gebruikt bij inbraken bij optiekwinkels.
- 'Opticiens zouden geen lenzen aan klanten moeten verkopen' kopt het FD (augustus). Bas de Nes reageert online op de feitelijke onjuistheden in het artikel.
- RTL Nieuws maakt item over ramkraken in de optiek (december). Onder andere Bas de Nes wordt hiervoor geïnterviewd bij Groenhof Optiek.
- Elsevier besteedt in bijlage 'Huid en gezicht' aandacht aan myopie. Bas de Nes komt hierin aan het woord.

Salarisonderzoek optiekbranche 2017

Wat verdient een opticien met vier jaar ervaring gemiddeld in de branche? Welk startsalaris biedt een optometrist? Om als ondernemer houvast te hebben bij het vaststellen van salarissen brengt de NUVO optieksalarissen in kaart. In totaal hebben in 2017 **70** leden deelgenomen aan het salarisonderzoek. Dit leverde gegevens op van in totaal **560** werknemers in de optiekbranche. Deelnemers krijgen – in ruil voor hun in anonimiteit verstrekte salarisgegevens – de beschikking over nuttige managementinformatie in de vorm van benchmarks voor gangbare salarissen.

Algemene ledenvergadering

De Algemene Leden Vergadering heeft plaatsgevonden op **20 november 2017** in Houten. De Algemene Ledenvergadering is het orgaan van de vereniging om officieel de stukken als wijziging van de statuten en het huishoudelijk reglement vast te leggen. Op de ALV was er voldoende tijd voor leden om hun mening te laten horen. Daarnaast werden er vier interessante lezingen gehouden.

Tevens werden de financiële Jaarstukken 2016, de contributie en begroting 2018 vastgesteld en goedgekeurd.

NUVO Verkiezing Beste Optiekstudent 2017

De prijsuitreiking van de beste optiekstudent 2017 vond voor het eerst plaats in Het Optiekcentrum. De vier genomineerden waren met hun familie en hun begeleiders van de school en werk uitgenodigd. De genomineerden gingen niet met lege handen naar huis. Iedere genomineerde kreeg € 100 en de winnaar € 500. Uit handen van de voorzitter kreeg Sophie van Hooijdonk van Zadkine Rotterdam de prijs uitgereikt. In Oculus 2017-7 stond een uitgebreid interview met haar.

Gratis reviewsysteem voor NUVO-leden

Ondernemers zetten steeds vaker online klantenreviews in als marketinginstrument. Ook in de optiekbranche zijn er al veel ondernemers die er succesvol mee werken. NUVO-leden kunnen ook in 2017 gratis beschikken over zo'n reviewsysteem, gekoppeld aan het NUVO Keurmerk en verzorgd door KlantenVertellen. Opvallend is de hoge score die de deelnemende optiekbedrijven halen: gemiddeld een 9.

Ledenservice

In 2017 is er veel contact geweest met leden. Het merendeel van deze contacten was telefonisch. De vragen liepen uiteen van wat is de inlogcode van de website tot meer ingewikkelde vragen over de rechten van personeel. Ook opvallend veel vragen over geschillen met klanten, belastingdienst en zakelijke relaties. Vragen over de vereniging en wat krijg ik daarvoor terug worden ook vaak gesteld. Het aantal nieuwe leden in 2017 bedroeg 16.

Interessegroep Mobiele Opticiens en Kwaliteitsgroep Low Vision

De NUVO kent twee interessegroepen : de Interessegroep Mobiele Opticiens en de kwaliteitsgroep Low Vision. Een interessegroep is een afgebakende groep binnen de NUVO-leden. Een interessegroep heeft een reglement waarbij de toetreding tot de groep is vastgelegd. Zo heeft de interessegroep mobiele opticiens vastgelegd dat het moet gaan om structurele activiteiten als mobiele opticiens (verkoop buiten de winkel) en niet om incidenteel aan huis verkopen. De kwaliteitsgroep Low Vision kent opleiding, inrichtingseisen en minimale hoeveelheid low vision onderzoeken als toetredingseisen. Interessegroepen delen kennis en ervaring met elkaar uit. Daarbij ondersteunt de NUVO de interessegroep en zorgt voor interessante sprekers.

NUVO onderzoek

- 88% van de optiekkzaken heeft ooit met inbraak te maken gehad. Dit blijkt uit het NUVO Onderzoek naar criminaliteit in de optiekbranche.
- Wat vinden de leden van de NUVO? De NUVO ontdekt het met het Klanttevredenheidsonderzoek.
- Hoe vaak melden opticiens zich ziek? Dit wordt duidelijk door cijfers van de NUVO Verzuimdienst over verzuim in de optiekbranche.

Klanttevredenheidsonderzoek

In het kader van NUVO 2.0 wilde NUVO graag weten wat de leden belangrijk vinden. Derhalve is in 2017 een klanttevredenheidsonderzoek gestart. Het onderzoek is met behulp van Survey Monkey (online enquête) uitgevoerd. Bijna 30% van de NUVO- leden heeft gereageerd. Zo'n 20% van de leden heeft de vragenlijst volledig ingevuld.

Enkele cijfers: in het algemeen krijgt de NUVO een 6,5 als rapportcijfer. De NUVO-academie scoort een 7,5. De inzet van de NUVO om de oogmeting geregistreerd te krijgen wordt heel belangrijk gevonden (8,1 op een schaal van 10). Nieuwsbrief en website zijn belangrijke media voor de NUVO (7 op de schaal van 10). Ook blijkt dat de reden waarom men contact zoekt met de NUVO zeer divers is van wachtwoord voor website tot aan ondernemersvragen.

NUVO Ontmoet

- In februari en september was de NUVO aanwezig met een eigen stand op de Centrop-Sales. Partner Klantenvertellen sloot ook aan om leden te informeren over dit handige reviewsysteem.
- In totaal bezochten 117 personen de NUVO Meets. Onder leiding van André Soff gingen leden met elkaar in discussie over actuele onderwerpen.
- Tijdens de Algemene Ledenvergadering ontving de NUVO haar leden in het Optiekcentrum.
- Alle NUVO-medewerkers bezochten dit jaar verschillende optiekkzaken van leden. Van Den Helder tot Vlaardingen, van Tilburg tot Friesland.

NUVO houdt vinger aan de pols bij het Pensioenfonds

Maandelijks informeert de NUVO haar leden over de dekkingsgraad van het fonds.

Gratis huurscan

Veel huurovereenkomsten zijn voor langere tijd aangegaan. De huurprijs blijft in die periode vaak gelijk, of wordt geïndexeerd, terwijl de huurprijzen van omliggende panden dalen. In 2017 konden NUVO-leden gratis een huurscan laten uitvoeren om zo te bepalen of het zinvol is om huuraanpassing aan te vragen.

Kwaliteitsmodule Visus- en Refractiebepaling (VRB)

In 2015 heeft de NUVO het initiatief genomen om een kwaliteitsstandaard voor de Oogmeting te ontwikkelen gevolgd door eenzelfde standaard voor de contactlensmeting / aanpassing en het

optometrisch onderzoek. In 2016 is de werkgroep VRB voortvarend te werk gegaan waarmee er goede voortgang werd gerealiseerd in de doelstelling om de module VRB eind 2017 af te ronden. Eind 2017 is de module Visus en Refractie Bepaling (VRB) ingediend bij het Zorg Instituut Nederland en is er een begin gemaakt met de modules Anamnese en Additionele metingen.

NUVO Optiekcentrum verwelkomt weer meer leden en relaties

Na een officiële start in 2016 van de zaalverhuur met direct een goed jaar qua bezetting, hebben we in 2017 weer veel van onze leden en relaties mogen ontvangen in Het Optiekcentrum.

Men heeft de weg gevonden naar ons mooie centraal gelegen pand en we mogen met grote regelmaat organisaties steeds weer ontvangen. Maar ook nieuwe relaties hebben ons gevonden en organiseren de meest uiteenlopende evenementen.

De medebewoners van het Optiekcentrum, de OVN en de ANVC, maken ook flink gebruik van de zalen, vergaderen hier regelmatig in diverse samenstellingen, geven trainingen, houden congressen en ontvangen hun leden op de ledenbijeenkomsten met vele bekende sprekers uit de optiekbranche en de Oogzorg.

Het Optiekcentrum is heel flexibel inzetbaar, van kleine overleggroepen in de spreekkamer tot grote bijeenkomsten van maximaal 180 personen en evenementen waarbij de leveranciers interessante presentaties geven in de - daarvoor zeer geschikte - lounge.

Het aantal bezoekers is met 25% toegenomen: 2638, het aantal bijeenkomsten met 10%: 168.

NUVO Academie

In 2017 hebben **172 cursisten** deelgenomen aan een cursus van de NUVO Academie. Er zijn **15** cursussen gegeven. De waardering voor de cursussen is goed.

De populairste cursussen in 2017:

1. Bril afpassen
2. Gevorderdetraining Verkoop in stijl
3. BHV basiscursus

Startende ondernemers

Wanneer je voor het eerst overweegt een optiekbedrijf te beginnen of over te nemen, komt er veel op je af. De NUVO heeft voor startende ondernemers een startershandleiding. In 2017 is de startershandleiding **18** keer verstuurd. Daarnaast helpt een mentor startende optiekondernemers op weg en maakt ze NUVO-leden voor het leven. In 2017 begeleidde de speciale NUVO-mentor **2** optiekondernemers bij hun eerste stappen in het optiekondernemerschap.

Brochure Arbeidsvoorwaarden optiekbedrijven 2017

Begin januari ontvingen alle NUVO-leden de themabrochure over arbeidsvoorwaarden in 2017. De brochure geeft informatie over de wettelijke regels waar werkgevers en werknemers rekening mee moeten houden en het loonadvies 2017.

Vergoedingen zorgverzekeraars 2017

Bij aanvang van het jaar ontvingen alle NUVO-leden het jaarlijkse overzicht van alle bril- en lensvergoedingen uit de aanvullende zorgverzekeringen per 1 januari 2017. Het gaat hierbij om de vergoedingen ongeacht waar men een bril of contactlenzen koopt. Het overzicht is ook digitaal te downloaden. Daarnaast zijn er zorgverzekeraars die kortingsafspraken maken met bepaalde optiekwinkels en/of bepaalde groepen (bijvoorbeeld minima). Een overzicht hiervan is op de NUVO-website te raadplegen.

Digitalisering

In 2017 is gestart met het digitaal versturen van contributie- en verkoopfacturen. Ook de inkoopfacturen worden met ingang van 2017 digitaal verwerkt.

De nieuwe werkwijze verhoogt de efficiency en vermindert het papierverbruik en de portokosten.

Opheffen Brancheservicecentrum Optiekbedrijven BV

Per 1 juli 2017 heeft de NUVO de activiteiten van de het Brancheservicecentrum Optiekbedrijven BV overgenomen. Het gaat dan met name om Oculus, Optiekwijzer, NUVO-academie en NUVO-verzekeringdienst.

Het Brancheservicecentrum Optiekbedrijven BV is per 20 november 2017 opgeheven.

Het doel van het opheffen van het Brancheservicecentrum Optiekbedrijven BV is:

1) Efficiëntere administratie.

Het voeren van één administratie is qua kosten en tijd efficiënter dan het voeren van twee administraties.

2) Overzichtelijkere financiële verantwoording in de ALV-stukken.

Alle activiteiten en kosten van de NUVO kunnen, na opheffen van de bv, verantwoord worden in twee overzichten(één financieel jaarverslag en één begroting) in plaats van in vier overzichten (twee financiële jaarverslagen en twee begrotingen).

NUVO introduceert

- Nieuwe medewerkster Kimberley Miltenburg op het NUVO Secretariaat
- NUVO WhatsApp: bereikbaar via 06-15562113
- NUVO startte een mooie samenwerking met de organisatie van de Duitse optiekbeurs opti en werd hiermee preferred promotor in Nederland.