

NUVO | Jaarverslag 2018

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 hun brancheorganisatie 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 2018 vindt u in dit jaarverslag.

Intentieovereenkomst

De NUVO heeft samenwerken hoog in het vaandel staan en heeft daarom een intentieovereenkomst afgesloten met de organisaties Centrop en Optitrade. Met de ondertekende intentieovereenkomst zijn de NUVO, Optitrade en Centrop overeengekomen dat ze kennis en ervaring delen en de gezamenlijke belangen behartigen van de optiekbedrijven in het algemeen en de zelfstandige in het bijzonder. Het doel hiervan is de kwaliteit van de optiekbranche te waarborgen en innovatie in de branche te stimuleren.

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 heeft zitting in de Sectorkamer Specialistisch Vakmanschap en de directeur 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. De site had 4.170 paginaweergaven in 2018. 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 2018 weer een exemplaar van dit populaire naslagwerk ontvangen.

NUVO Keurmerk

De NUVO verstuurde 921 Keurmerkstickers naar de leden in 2018. De leden van de NUVO besloten tijdens de ALV van 2018 om de diploma-eis aan te scherpen: van 32 uur naar 38 uur, met ingang van 2019.

De bijbehorende 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 2018 is deze website 21.490 keer bezocht.

NUVO website

www.nuvo.nl heeft in 2018 51.878 bezoekers gehad. Dit is een stijging van 5,4% ten opzichte van 2017. Zij waren in 2018 goed voor 65.570 sessies: een stijging van 4,45%. Het aantal paginaweergaven is 152.666 in 2018, dat is een kleine daling van 1,62%.

In 2018 werkte de NUVO hard aan een nieuwe website. Tijdens de jaarwisseling 2018/2019 ging deze nieuwe website online. Frisser, mooier en handiger, maar ook met makkelijke zoekfunctie, mobiel compatible en de zo gewenste 'wachtwoord-vergeten-functie.'

Oculus Facebook

Deze openbare Facebook-pagina had 1219 volgers eind 2018 (ten opzichte van 1120 volgers eind 2017). 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:

- Met stip op nummer 1: Spijkers met Koppen maakte een cabaret-item van het bericht over de kwaliteit van oogmetingen. Op Facebook bereikte dit bericht 10.914 mensen.
- Link naar het televisieprogramma Radar met daarin een mooie rol voor de experts Hans van der List, Riens Gort en Ton Juffermans. Het bereikte 5846 mensen.
- Het RIVM activeerde het Nationaal Hitteplan, het Oogfonds voegde daar de tip aan toe om je ogen te beschermen met een goede zonnebril. Het bericht bereikte 4.505 mensen.

Hapklare en branchespecifieke informatie

in 45 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 2018 verschenen 45 edities. Met een gemiddeld

openingspercentage van 55,6% is duidelijk dat veel leden deze NUVO Nieuwsbrief gebruiken als informatiebron. De best gelezen Nieuwsbrief van 2018 was nummer 24. Daarin stond centraal de aankondiging dat de eisen verbonden aan het NUVO Keurmerk zouden worden aangescherpt. Deze Nieuwsbrief werd door 73,3 procent van de geadresseerden gelezen.

8 edities van Oculus

In 2018 zijn weer 8 edities van Oculus verschenen. Twee Special Editions en zes reguliere nummers. Bij elke editie verscheen ook een digitale nieuwsbrief die werd verstuurd aan alle NUVO-leden en leveranciers. De populairste Oculus-cover uit 2018 was nummer 3 met de foto van Portrait Eyewear.

NUVO in de media

In 2018 publiceerde de NUVO verschillende persberichten. Daarnaast kwam de NUVO regelmatig in de media over verschillende onderwerpen. Een overzicht:

- NUVO persbericht (februari): Kwaliteit oogmeting in Nederland in opspraak
- Media-aandacht (februari) van o.a. RTL Nieuws en NPO Radio 2 over de kwaliteitsstandaard. Zelfs het achtuurjournaal van de NOS besteedde aandacht aan het onderwerp.
- NUVO persbericht (juli): NUVO luidt de noodklok: 'In 2050 is helft van Nederland bijziend'
- RTV Utrecht maakt nieuwsitem (augustus) over ramkraken en inbraken bij optiekzaken. Bas de Nes geeft commentaar in de uitzending.
- EditieNL besteedde aandacht aan de online 'oogmeting' van Easee (augustus). Ook Marc Asselbergs en Bas de Nes kwamen aan het woord
- NUVO persbericht (september): Beste Optiekstudent 2018: Evelijn van de Wiel
- In het AD stond een artikel (september) 'Goedkope drogistenbril zorgt voor onrust bij opticiens', met onder anderen Bas de Nes aan het woord over de Kwaliteitsstandaard Oogmeting.

- NUVO persbericht (oktober): NUVO, Optitrade en Centrop ondertekenen intentieovereenkomst.
- Artikel in Trouw (oktober): 'Oogmetingen zijn bepaald geen exacte wetenschap', met Bas de Nes aan het woord over onder meer de Kwaliteitsstandaard.
- Item BNR Nieuwsradio 'Ongediplomeerde opticiens grootste probleem bij oogmetingen', waarin Bas de Nes o.a. zegt 'Het probleem ligt met name in het feit dat een aantal partijen in de markt zonder diploma werkt'

Salarisonderzoek optiekbranche 2018

Wat verdient een opticien met vier jaar ervaring gemiddeld in de branche? Welk startsalaris bied ik een optometrist? Enkele voorbeeldvragen die NUVO-leden kunnen hebben. Om als ondernemer houvast te hebben bij het vaststellen van salarissen brengt de NUVO optieksalarissen in kaart. In totaal hebben 80 leden deelgenomen aan het salarisonderzoek in 2018. Dit leverde gegevens op van in totaal 625 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 Ledenvergadering heeft plaatsgevonden op 19 november 2018 in Houten. Op de ALV zet het bestuur zijn plannen uiteen en legt verantwoording af voor het beleid in het voorafgaande jaar. De ALV is dé gelegenheid voor leden om hun zegje te doen en invloed uit te oefenen op het reilen en zeilen van hun brancheorganisatie.

Op de ALV van 19 november heeft Marc Asselbergs afscheid genomen als voorzitter van de NUVO. Hij was 18 jaar actief in het NUVO-bestuur, waarvan 11 als voorzitter.

Rob Tokkie werd tijdens de ALV gekozen als nieuwe voorzitter van de NUVO. Rob Tokkie is directeur van Eyecare en zat al 8 jaar in het NUVO-bestuur, waarvan de laatste 3 jaar als penningmeester.

NUVO-bestuurslid Stan Hillenaar stelde zich niet langer kandidaat voor een bestuursfunctie en nam afscheid tijdens de ALV. Er zijn drie nieuwe bestuursleden gekozen namelijk Norbert Hofstede (Hofstede Optiek, Den Haag), Pieter Vloet (Briljant Optiek, Boxmeer) en Serge Greving (Grevling & Greving Opticiens, Beilen)

Op de ALV was er voldoende tijd voor leden om hun mening te laten horen. Tevens werden de financiële Jaarstukken 2017, de contributie en begroting 2019 vastgesteld en goedgekeurd.

NUVO Verkiezing Beste Optiekstudent 2018

In Het Optiekcentrum vond de prijsuitreiking van de beste optiekstudent 2018 plaats. De vier genomineerden: Talita de Vegt (Deltion College Zwolle), Lianne Janssen (Gilde Opleidingen Roermond), Shanta Tuinstra (Da Vinci College Dordrecht) en Evelijn van de Wiel van Summa College Eindhoven, waren met hun familie en hun begeleiders van school en werk uitgenodigd. Uit handen van de voorzitter kreeg Evelijn van de Wiel van Summa College Eindhoven de prijs uitgereikt. De genomineerden gingen niet met lege handen naar huis. Iedere genomineerde kreeg € 100 en de winnaar € 500. In Oculus 2018-7 stond een uitgebreid interview met Evelijn.

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 2018 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 2018 is er veel contact geweest met leden. Het merendeel van deze contacten was telefonisch. De vragen liepen uiteen van vragen over contactgegevens van leveranciers tot ingewikkelde vragen over de rechten van personeel en (dreigende) rechtszaken. Vragen over consumentenrechten en salarissen, maar ook over de vereniging zelf. 2018 was het jaar van de invoering van Algemene Verordening Gegevensbescherming. Daarover kwamen veel vragen binnen. Veel vragen over welke gegevens je wel of niet mag meegeven aan je klanten. En of bestellingen nog wel goed lopen als je niet meer alle gegevens mag meesturen?

In 2018 verwelkomde de NUVO 15 nieuwe leden.

NUVO onderzoek

In 2018 voerde de NUVO een aantal onderzoeken uit:

- Februari 2018: Betalen voor een oogmeting? NUVO-onderzoek naar wat optiekszaken rekenen voor een oogmeting.
- Wat verdient een opticien? Antwoord op deze vraag kregen de deelnemers in het NUVO Salarisonderzoek
- Juli 2018: Wat kost een bril nou echt? NUVO-onderzoek naar huiscollecties en prijzen bij optiekbedrijven.

Klanttevredenheidsonderzoek

Ook in 2018 wilde de NUVO graag weten hoe de leden over hun brancheorganisatie denken, wat ze belangrijk vinden en waar verbeterpunten liggen. In navolging van 2017 heeft de NUVO daarom weer een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd middels een online enquête.

Enkele cijfers: de NUVO krijgt een 6,7 als rapportcijfer. De NUVO-academie scoort een 7,8. De inzet van de NUVO om de oogmeting geregistreerd te krijgen wordt heel belangrijk gevonden (8,9 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

Naast het contact dat de NUVO met haar leden heeft via telefoon en mail, zijn er ook verschillende momenten waarop de organisatie de leden ontmoet:

- In februari en september was de NUVO aanwezig met een eigen stand op de Centrop-Sales.
- In totaal bezochten ruim 50 personen de NUVO Meets. Jan Jaap van Weering gaf hierbij een presentatie over hospitality.
- Tijdens de Algemene Ledenvergadering ontving de NUVO haar leden in het Optiekcentrum.
- Alle NUVO-medewerkers bezochten dit jaar verschillende optiekkzaken van leden door het hele land.

NUVO houdt vinger aan de pols bij het Pensioenfonds

Maandelijks informeert de NUVO haar leden over de dekkingsgraad van het fonds. De NUVO heeft een specialist op het gebied van pensioenen ingeschakeld die kan adviseren hoe tegoeden het beste gebruikt kunnen worden.

Kwaliteitsstandaard oogmeting

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. De kwaliteitsstandaard bestaat uit meerdere modules. Een van de modules is de Visus- en RefractieBepaling (VRB). Eind 2017 is de module VRB ingediend bij het Zorg Instituut Nederland (ZIN). In december 2018 berichtte het ZIN: de ingediende module Visus- en Refractiebepaling behoeft op twee punten aanpassing. De NUVO is hiermee aan de slag gegaan.

Optiekcentrum verwelkomt trouwe én nieuwe gasten

Ook in 2018 bruiste Het Optiekcentrum weer van de activiteiten. Veel gasten wisten de weg naar Houten te vinden. Trouwe klanten komen steeds weer terug en nieuwe relaties zijn enthousiast over de zalen. Ook de gevarieerde catering bleek goed in de smaak te vallen.

Medebewoners OVN en ANVC vergaderden regelmatig in diverse samenstellingen, gaven trainingen, hielden congressen en ontvingen hun leden op de ledenbijeenkomsten met vele bekende sprekers uit de optiekbranche en de oogzorg.

Het Optiekcentrum scoorde met name door zijn flexibiliteit en zijn maatwerk. Vrijwel elke wens kon vervuld worden. De zalen werden naar behoefte van de huurder getransformeerd. Bijvoorbeeld in een kenniscentrum met voor iedere gast een pc en DVR-bril voor een scholing, voor kleine meetings in dito ruimtes tot ruime accommodatie voor gezelschappen tot wel 180 gasten. In 2018 mocht Het Optiekcentrum ruim 2600 bezoekers mogen ontvangen bij 177 bijeenkomsten.

NUVO Academie

In 2018 hebben 327 cursisten deelgenomen aan een cursus van de NUVO Academie. Er zijn 27 cursussen gegeven. De waardering voor de cursussen is goed.

De populairste cursussen in 2018:

1. Workshop AVG
2. Bril afpassen
3. BHV cursussen

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 beschikbaar. In 2018 werden weer verschillende handleidingen verstuurd.

Daarnaast is er een mentor beschikbaar die startende optiekondernemers op weg helpt en ze begeleidt.

Brochure Arbeidsvoorwaarden optiekbedrijven 2018

Begin januari ontvingen alle NUVO-leden de themabrochure over arbeidsvoorwaarden in 2018. De brochure geeft informatie over de wettelijke regels waar werkgevers en werknemers rekening mee moeten houden en het loonadvies 2018.

Vergoedingen zorgverzekeraars 2018

Bij aanvang van het jaar ontvingen alle NUVO-leden het jaarlijkse overzicht van alle bril- en lensvergoedingen uit de aanvullende zorgverzekeringen per 1 januari 2018. 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.