



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 2019 vind je in dit jaarverslag.

Beleidsplan 2020-2022

In 2019 heeft de NUVO een beleidsplan ontwikkeld met de koers voor de jaren 2020, 2021 en 2022. In het beleidsplan zijn de ontwikkelingen binnen de Nederlandse optiekmarkt benoemd en is er focus op de kwaliteit van het optiekonderwijs. Tevens staat beschreven dat de instroom van optiekpersoneel veel beter kan, ook hiervoor is er beleid ontwikkeld.

Diplomacontrole

De jaarlijkse diplomacontrole voor het NUVO Keurmerk wordt in 2019 voor het eerst digitaal uitgevoerd. Tot en met 2018 werd de diplomacontrole op papier gedaan. In 2019 kunnen de leden de controle voor 2020 via de website doen en ook het insturen van diploma's kan dan via de website.

NUVO Keurmerk

De NUVO verstuurde 947 Keurmerkstickers naar de leden in 2019.

De NUVO lanceerde op de ALV van 2019 het nieuwe NUVO Keurmerk. Het jaartal staat prominent op de sticker, hij krijgt elk jaar nieuwe kleuren en het woord 'Keurmerk' is

vervangen door 'Gediplomeerd'. Vanaf het jaartal 2020 worden deze stickers voor het eerst verstuurd.

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 2019 is deze website 13.210 keer bezocht.

Samenwerking

- De samenwerking met organisaties Centrop en Optitrade is ook in 2019 voorgezet. Met tenminste vier overleggen per jaar zijn de verschillende optiek gerelateerde onderwerpen aan de orde gekomen, met name het onderwijs en de instroom van personeel in de optiekbedrijven zijn vaste agendapunten.
- De NUVO is trotse partner van de Duitse optiekbeurs opti.
- De NUVO is in gesprek met Anton Jansen, voorzitter van het Platform Veilig Ondernemen in Nederland (onderdeel van de politie) over mogelijkheden voor nauwere samenwerking, zowel op het gebied van preventie als opsporing.

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 directie van de NUVO heeft zitting in de Sectorkamer Specialistisch Vakmanschap en collega/ beleidsmedewerker 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 3.919 paginaweergaven in 2019. 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 2019 weer een exemplaar van dit populaire naslagwerk ontvangen.

Nieuwe NUVO website

Tijdens de jaarwisseling 2018/2019 lanceerde de NUVO de nieuwe website! Frisser, mooier en handiger, maar ook met makkelijke zoekfunctie, mobiel compatible en de zo gewenste 'wachtwoord-vergeten-functie.' Alle leden hebben opnieuw hun inloggegevens toegestuurd gekregen.

www.nuvo.nl heeft in 2019 19.629 bezoekers gehad. Zij waren in 2019 goed voor 32.715 sessies. Het aantal paginaweergaven is 104.971 in 2019.

Oculus Facebook

Deze openbare Facebook-pagina had 1267 volgers eind 2019 (ten opzichte van 1219 volgers eind 2018). 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:

- De campagne Word Opticien staat met stip op nummer 1. Op Facebook bereikte dit bericht 5416 mensen.
- Een post over de open dagen rondom de campagne Word Opticien deed het ook goed met 4135 mensen.
- Toen Nederland in de ban was van de eikenprocessierups, scoorde een bericht met tips daarover goed op Facebook: 2,3k bereik.

NUVO lanceert

Al jaren was Oculus actief op Facebook. In 2019 startte de NUVO ook kanalen op Instagram en LinkedIn. Met groot succes! Volg ons op

- facebook.com/oculusmagazine
- instagram.com/ocunuvo
- linkedin.com/company/nuvo

Instagram had eind 2019 313 volgers, LinkedIn had eind 2019 837 volgers.

Hapklare en branchespecifieke informatie in 39 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 2019 verschenen 39 edities. De nieuwsbrief heeft een hoog openingspercentage. Het is duidelijk dat veel leden deze NUVO Nieuwsbrief gebruiken als informatiebron. De best gelezen Nieuwsbrief van 2019 was nummer 25. Deze ging onder andere over Essilux/Grandvision en het NUVO Keurmerk in de Telegraaf. Deze Nieuwsbrief werd door 72,0 procent van de geadresseerden gelezen.

8 edities van Oculus

In 2019 kreeg Oculus een restyling! Vormgever Knijnenburg Producties ontwikkelde een prachtig nieuw ontwerp voor het vakblad.

In 2019 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 2019 was nummer 8 met de foto van ZEISS.

NUVO in de media

- De Telegraaf met een Media Planet-bijlage van De Telegraaf (september) gewijd aan het thema Ooggezondheid: op pagina 3 pakt de NUVO flink uit met een artikel over het belang van oogmetingen door gediplomeerden.
- NUVO persbericht (september): Beste Optiekstudent 2019: Lotte van Thiel
- BNN Vara programma Kassa besteedde aandacht aan Blauwlichtfilters (december). In de studio mocht NUVO-directeur Bas de Nes namens de branche zijn visie geven.

Salarisonderzoek optiekbranche 2019

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 65 leden deelgenomen aan het salarisonderzoek in 2019. Dit leverde gegevens op van in totaal 1700 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 18 november 2019 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.

De voorzitter benoemt de volgende wijzigingen in het bestuur:

NUVO-bestuurslid Muus Sijbrants heeft te kennen gegeven na drie bestuurstermijnen zich niet langer beschikbaar te stellen. De termijn van Tyra Lunze is ook verstreken en zij heeft aangegeven zich niet meer herkiesbaar te stellen. Ook termijn van Kees Beeks is verstreken, hij stelt zich wel beschikbaar voor een nieuwe termijn. Er zijn twee kandidaten

gevonden voor de vrijkomende zetels. Voor segment 1 is dat Diana Zuidweg van Struijk Optiek te Papendrecht en voor segment 2 Jeroen van Esdonk van Kool Optiek te Rotterdam, beide kandidaten worden gekozen tijdens de vergadering.

Tijdens de vergadering worden tevens Hans van der List en Rob Boon her verkozen als leden van de verkiezingscommissie.

Op de ALV was er voldoende tijd voor leden om hun mening te laten horen.

Tevens werden de financiële Jaarstukken 2018, de contributie en begroting 2020 vastgesteld en goedgekeurd.

NUVO Verkiezing Beste Optiekstudent 2019

In Het Optiekcentrum vond de prijsuitreiking van de beste optiekstudent 2019 plaats. De vier genomineerden: Jolanda Kloosterziel (Deltion College Zwolle), Lotte van Thiel (Gilde Opleidingen Roermond), Fleur Luiten (Zadkine Rotterdam) en Alessia Ragazzi van Summa College Eindhoven, waren met hun familie en hun begeleiders van school en werk uitgenodigd. Uit handen van de voorzitter kreeg Lotte van Thiel van Gilde Opleidingen Roermond de prijs uitgereikt. De genomineerden gingen niet met lege handen naar huis. Iedere genomineerde kreeg € 100 en de winnaar € 500. In Oculus 2019-7 stond een uitgebreid interview met Lotte.

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 2019 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 2019 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. Ook waren er veel vragen over consumentenrechten en salarissen en over de vereniging zelf. In 2019 verwelkomde de NUVO 11 nieuwe leden.

NUVO onderzoekt

In 2019 voerde de NUVO een aantal onderzoeken uit:

- Is het wenselijk om het onderdeel 'werkplaats' in de optiekopleiding aan te passen, uit te breiden of juist onder te brengen in een 'keuzevak'?
- Wat verdient een opticien? Antwoord op deze vraag krijg je in het NUVO Salarisonderzoek. Alle deelnemers hebben de resultaten van 2019 ontvangen.

- Wat vinden de leden van de NUVO? De NUVO herhaalde het Klanttevredenheidsonderzoek uit 2017 en 2018, om te ontdekken of de mening van de leden veranderd is. De waardering voor de NUVO in het algemeen was gestegen in 2019.

Klanttevredenheidsonderzoek

Ook in 2019 wilde de NUVO graag weten hoe de leden over hun brancheorganisatie denken, wat ze belangrijk vinden en waar verbeterpunten liggen. In navolging van 2018 en 2017 heeft de NUVO daarom weer een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd middels een online enquête.

Enkele cijfers: de NUVO krijgt een 8 als rapportcijfer. De NUVO-academie scoort een 6,8. De inzet van de NUVO om de oogmeting geregistreerd te krijgen wordt heel belangrijk gevonden (8,0 op een schaal van 10). Nieuwsbrief en website zijn belangrijke media voor de NUVO (7,5 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.
- De NUVO organiseerde een aantal keer de NUVO Meets op verschillende plekken in het land. Dit jaar ook toegankelijk voor leden van Optitrade en Centrop. Innovator Harry Bijl gaf hier een boeiende presentatie.
- Tijdens de Algemene Ledenvergadering ontving de NUVO haar leden in het Optiekcentrum. Alle bezoekers kregen een exemplaar van het boek 'Hoera, ik heb een winkel'.
- Alle NUVO-medewerkers bezochten dit jaar verschillende optiekkzaken van leden door het hele land.
- In het Optiekcentrum in Houten vonden in 2019 maar liefst 239 bijeenkomsten plaats.

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. In 2019 zijn de andere modules verder ontwikkeld door de werkgroep waarin deskundigen zitten. De modules worden getoetst door de stuurgroep waarin alle belanghebbenden zitten.

Optiekcentrum verwelkomt trouwe én nieuwe gasten

Ook in 2019 bruide 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. Voor kleine meetings in dito ruimtes tot ruime accommodaties voor gezelschappen tot wel 180 gasten.

In 2019 mocht Het Optiekcentrum ruim 2201 bezoekers ontvangen bij 239 bijeenkomsten.

NUVO Academie

In 2019 hebben 96 cursisten deelgenomen aan een cursus van de NUVO Academie. Er zijn 12 cursussen gegeven. De waardering voor de cursussen is goed.

De populairste cursussen in 2019:

1. Bril afpassen
2. Binoculair zien
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 2019 werden weer verschillende handleidingen verstuurd.

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

Brochure Arbeidsvoorwaarden optiekbedrijven 2019

Begin januari ontvingen alle NUVO-leden de themabrochure over arbeidsvoorwaarden in 2019. De brochure geeft informatie over de wettelijke regels waar werkgevers en werknemers rekening mee moeten houden en het loonadvies 2019.

Vergoedingen zorgverzekeraars 2019

Bij aanvang van het jaar ontvingen alle NUVO-leden het jaarlijkse overzicht van alle bril- en lensvergoedingen uit de aanvullende zorgverzekeringen per 1 januari 2019. 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 stond op de NUVO-website.