



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 vragen hebben 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 in de branche. Wij zetten ons in voor goed optiekonderwijs en we initiëren regelgeving om de beroepskwaliteit te verbeteren. Een beknopte weergave van onze activiteiten in 2021 vind je in dit jaarverslag.

Corona en Sectorplan Optiek

Door de maatregelen die de overheid heeft getroffen in onder andere 2020 is het aantal coronabesmettingen gedaald in 2021 waardoor er steeds meer vrijheden ontstonden voor de maatschappij.

Ook binnen de detailhandel werden beperkingen steeds minder. Nadat de overheid besloot beperkingen steeds verder op te heffen heeft de NUVO, als reactie op deze wijzigingen, het Sectorplan Optiek tussentijds aangepast. Door duidelijke communicatie vanuit de NUVO middels nieuwsbrieven en social media werden de leden op de hoogte gebracht over de wijzigingen en konden daarmee hun beleid aanpassen.

NUVO Keurmerk

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 NUVO verstuurde 972 Keurmerkstickers naar de leden in 2021.

De NUVO ontwikkelde social-mediaberichten in het teken van het NUVO Keurmerk, die ondernemers kunnen gebruiken op hun eigen kanalen.

Op de website www.nuvo-keurmerk.nl/ledenzoeker kunnen consumenten zien welke optiekbedrijven het NUVO Keurmerk hebben. In 2021 is deze website 6.221 keer bezocht.

Samenwerking / deelneming

- De samenwerking met organisaties Centrop en Optitrade is ook in 2021 voortgezet. Met tenminste vier overleggen per jaar zijn de verschillende optiekgerelateerde onderwerpen aan de orde gekomen, met name het onderwijs en de instroom van personeel in de optiekbedrijven zijn vaste agendapunten.
- In 2021 is de NUVO toegetreden tot het bestuur en raad van toezicht in de Stichting Instroom Personeel Optiek (SIPO)

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 de 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. Met een eigen toegangscode hebben NUVO-leden ook toegang tot de digitale versie van de OptiekWijzer. Hier kunnen ze onbeperkt zoeken in deze database met vele zoekfilters. De site had 4.320 paginaweergaven (tegenover 3.101 in 2020). 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 2021 weer een exemplaar van dit populaire naslagwerk ontvangen.

NUVO website

De NUVO website bestaat uit een openbaar gedeelte, en een deel waar alleen NUVO-leden toegang toe hebben. In het jaar 2021 was de site erg belangrijk (net als in 2020) omdat hier altijd de meest recente informatie rondom de coronamaatregelen en het sectorplan te vinden was. De website statistieken waren dan ook weer hoog! www.nuvo.nl heeft in 2021 59.662 bezoekers gehad. Zij waren in 2021 goed voor 78.917 sessies en 152.365 paginaweergaven.

Social Media

Oculus en de NUVO zijn actief op diverse social-mediakanalen. Volg ons op

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

Op Facebook had Oculus 1676 volgers in 2021. Helaas werd deze pagina offline gehaald door Facebook, om onduidelijke redenen. We begonnen opnieuw waardoor we het jaar eindigden op 250 volgers.

Het Facebookbericht met grootste bereik in 2021: MBO deelcertificaat optiek.

Instagram had eind 2021 942 volgers (een groei van bijna 300 volgers ten opzichte van 2020. De best gelezen post ging over het bezoek aan Van Wissing Optiek.

LinkedIn had eind 2021 2098 volgers (ook een groei van meer dan 300 volgers). Hier was het populairste bericht een stukje over het bezoek aan Optiek 't Pothuus.

Branchespecifieke informatie in 55 nieuwsbrieven

Met de digitale NUVO Nieuwsbrief informeert de NUVO de leden over relevante ontwikkelingen en nieuws. Altijd toegespitst op de gevolgen voor de optiekondernemer. De nieuwsbrief heeft een hoog openingspercentage. Het is duidelijk dat veel leden deze NUVO Nieuwsbrief gebruiken als informatiebron. De best gelezen Nieuwsbrief van 2021 was nummer 4 over de rellen bij Oogwereld Eindhoven met een openingspercentage van 72,7%. Op plaats 2 stond nummer 42 (70,3% geopend) over de gewapende overval bij een opticien. En tot slot nieuwsbrief 46 over de aanpassing van het Sectorplan Optiek met een openingspercentage van 68,8%.

Oculus

In 2021 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 Oculuscover was op Facebook nummer 5 met de cover van Eytelligence en op LinkedIn haalde Oculus 1 met de Alcon-cover het grootste bereik.

Salarisonderzoek optiekbranche 2021

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 70 leden deelgenomen aan het salarisonderzoek in 2021. Dit leverde gegevens op van in totaal 2000 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.

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 2021 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 2021 is er zeer veel contact geweest met leden. Het merendeel van deze contacten was telefonisch. De vragen varieerden van corona, vragen over personeel tot vragen over consumentenrecht. In 2021 verwelkomde de NUVO 26 nieuwe leden.

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:

- Op 31 mei vond de NUVO Meets plaats met als thema Optometrie in het optiekbedrijf. Drie sprekers die met succes een optometriepraktijk hebben neergezet als aanvulling op hun optiekzaak.
- De Algemene Ledenvergadering van de NUVO vond dit jaar weer (net als in 2020) online plaats. Vanuit het Optiekcentrum presenteerden voorzitter Rob Tokkie, opvolger Norbert Hofstede en penningmeester Serge Greving de vergadering die de leden via Teams vanuit huis konden volgen.

Kwaliteitsstandaard

De NUVO heeft het initiatief genomen om een kwaliteitsstandaard voor de oogmeting te ontwikkelen, gevolgd door eenzelfde standaard voor de contactlensmeting/aanpassing en het optometrisch onderzoek. In 2021 is de kwaliteitsstandaard ingediend bij het Zorginstituut Nederland.

NUVO Academie

Het jaar 2021 was een bijzonder jaar voor de NUVO-academie. Net als in 2020 ging door corona een deel van de cursussen niet door of werd verplaatst. In 2021 hebben 116 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 2021:

1. Bril afpassen
2. Social media
3. Incompany BHV-cursus

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 2021 werden weer verschillende handleidingen verstuurd.

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

Brochure Arbeidsvoorwaarden optiekbedrijven 2021

Begin januari ontvingen alle NUVO-leden de themabrochure over arbeidsvoorwaarden in 2021. De brochure geeft informatie over de wettelijke regels waar werkgevers en werknemers rekening mee moeten houden en het loonadvies 2021.

Vergoedingen zorgverzekeraars 2021

Bij aanvang van het jaar ontvingen alle NUVO-leden het jaarlijkse overzicht van alle bril- en lensvergoedingen uit de aanvullende zorgverzekeringen per 1 januari 2021. 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.

NUVO bestuur

- Norbert Hofstede werd in 2021 benoemd tot nieuwe voorzitter van de NUVO
- De NUVO nam tijdens de ALV afscheid van drie bestuursleden:
 - o Voorzitter Rob Tokkie
 - o Ronald Renaud
 - o Pieter Vloet
- De NUVO verwelkomde drie nieuwe bestuursleden:
 - o Sarah van Wijk (segment 1)
 - o Gerben Sinke (segment 1)
 - o Boukje Wapstra (segment 3)

NUVO & Criminaliteit

- In 2021 kreeg de optiekbranche helaas veel te maken met criminaliteit. In Oosterbeek vond zelfs een gewapende overval plaats waarbij het personeel werd aangevallen met pepperspray. Diverse media besteedden aandacht aan de zaak, waarin ook de NUVO aan het woord kwam.

- De NUVO maakte zich grote zorgen over de hoeveelheid inbraken en het toenemende geweld. Daarom luidde de brancheorganisatie de noodklok middels een brief aan Grapperhaus, minister van Justitie en Veiligheid.
- In augustus ontvingen we van het Afdelingshoofd High Impact Crimes, namens de minister, een reactie op ons schrijven. Hieruit blijkt dat onze brief is besproken in een periodiek overleg, waarin het OM en de politie vertegenwoordigd zijn.
- De minister ondernam direct actie want begin september had NUVO-directeur Bas de Nes al het eerste gesprek met het ministerie van Justitie en Veiligheid en de landelijk overval coördinator High Impact Crimes. Dit wordt een terugkerend overleg.
- De NUVO is gestart met de registratie van alle overvallen en inbraken in de optiekbranche. Heb je hiermee te maken (gehad)? Meld het dan bij de NUVO! We nemen dit mee in ons overleg met het ministerie.

NUVO & Onderwijs

- De NUVO richt een nieuwe stichting op: SIPO, Stichting Instroom Personeel Optiekbedrijven. Dit was mogelijk omdat we aanspraken konden maken op een flinke reserve vanuit het pensioenfonds, die alleen ingezet mocht worden om de werkgelegenheid in de branche te bevorderen. Er werden statuten opgesteld en een bestuur en Raad van Toezicht opgesteld. Het doel van de stichting is het personeelstekort in de optiekbranche structureel aan te pakken.
- Deelcertificaat mbo optiek: in 2021 werd het mogelijk een mbo deelcertificaat voor de optiek te halen. Het gaat om de certificaten assortimentsbeheer en assisteren bij refractie. In samenwerking met de SBB en de optiekscholen heeft de NUVO zich hier hard voor gemaakt. Juist nu het personeelstekort steeds groter wordt en de instroom in de optiekopleiding steeds kleiner, is dit heel belangrijk. We riepen onze leden op om stageplaatsen beschikbaar te stellen.
- Bij dit project werkten we samen met het UWV. Het UWV heeft kandidaten geleverd, waarna de NUVO aan de slag is gegaan om deze kandidaten te plaatsen bij werkgevers. We zijn blij met alle optiekondernemers die zich hiervoor hadden aangemeld! Vier optiekscholen (Deltion, DHTA, Summa en Zadkine) zijn medio november gestart met de opleiding voor deelcertificaat. We zijn er trots op dat we ruim 30 kandidaten hebben kunnen plaatsen.
- Beste Optiekstudent 2021: in 2021 vond de verkiezing weer plaats! De optiekscholen leverden allemaal een kandidaat aan, en uit deze zes genomineerden koos de vakjury uiteindelijk de winnaar. Die werd tijdens een feestelijke avond in het Optiekcentrum bekend gemaakt: Leonie van Wier van het Deltion College! Leonie won naast deze titel ook 500 euro en een interview in Oculus. De andere genomineerden gingen naar huis met een cheque van 100 euro.
- In 2020 lanceerde de NUVO het platform Ziewatjekan.nl. Om het platform nog krachtiger te maken, zijn we in 2021 een grootschalige promotie voor ziewatjekan.nl gestart. Zo hebben

we meerdere social media-campagnes en een gerichte Google-campagne ingesteld die mensen door heel Nederland bereiken.