



Jaarverslag 2011



NUVO
Jaap Bijzerweg 21a
3446 CR Woerden
Postbus 643
3440 AP Woerden

T 0348 - 436 590
F 0348 - 434 755
E info@nuvo.nl
I www.nuvo.nl

Werkwijze NUVO Jaarverslag 2011

- De titels in de inhoudsopgave zijn links. Als u op een titel klikt, komt u direct op de betreffende pagina terecht. U hoeft dus niet zelf door het document te scrollen op zoek naar de juiste pagina.
- Om de leesbaarheid optimaal te houden, zijn de teksten kort. Bij sommige onderwerpen staat onderaan de tekst een link die u kunt aanklikken. Deze link verwijst naar een bepaalde pagina op de NUVO-website, waar u meer informatie kunt lezen over het onderwerp.
- Achterin het jaarverslag staat een lijst met alle gebruikte afkortingen met de bijbehorende betekenis.
- Onderaan elke pagina staat een te klikken link, waarmee u direct teruggaat naar de inhoudsopgave. U herkent de link aan dit teken:



Inhoud

Voorwoord	3
1. Sociale Zaken en Financiën	4
2. Onderwijs en Arbeidsmarkt	6
3. Kwaliteit	9
4. PR en Onderzoek	10
5. Bedrijfseconomisch en Zorg	12
6. Bureau en Vereniging	16
7. Lijst van afkortingen	19

Voorwoord

Een voorwoord voor een jaarverslag... ik vind de grenzen van 1 januari tot en met 31 december altijd ietwat kunstmatig aandoen. Volgens de letter van de wet is de schrijver gehouden zich te beperken tot de gebeurtenissen in het verslagjaar. En dat terwijl ik - net als u waarschijnlijk - inmiddels allang beschik over meer recente kennis. Zo draaide de optiekbranche in 2011 goed, in weerwil van de economische ontwikkelingen. Maar om dat nu in 2012 zonder verdere toelichting op te schrijven, is jaarverslagtechnisch correct én tegelijkertijd een halve waarheid. Natuurlijk zijn de vooruitzichten voor de optiekbranche - daarbij geholpen door de vergrijzing - nog steeds relatief gunstig, maar het zou naïef zijn de suggestie te wekken dat de crisis geheel aan de deur van de optiek voorbij zal gaan.

Nog zoiets: de NUVO-queeste naar titelbescherming van het beroep opticiens. Na de aanvankelijke tegenslag van 2011 zetten de NUVO zijn kaarten op een verordening door het Hoofdbedrijfschap Ambachten, een alternatieve route die toen als het meest kansrijk werd beoordeeld. Verslagdoende over 2011 kan ik dus niet melden dat ons plan-B in 2012 door de dreigende opheffing van de PBO's totaal onverwacht werd gefrustreerd. En door de val van het kabinet is diezelfde opheffing weer als controversieel onderwerp op de lange baan geschoven... waarmee er bizar genoeg weer een sprankje hoop is op titelbescherming via het HBA.

Maar we zouden ons dus beperken tot 2011. Gelukkig gebeurde er ook verder genoeg. Zo zat de belangstelling voor het optiekonderwijs in de lift. Een positieve ontwikkeling in onze branche waar de gemiddelde leeftijd van ondernemers al jaren een stijgende tendens vertoont. Met een representatief onderzoek onder optiekondernemers naar het optiekonderwijs verzamelde de NUVO waardevolle input die moet leiden tot een kwaliteitsboost. De praktijkgerichte cursussen van de NUVO Academie hebben inmiddels een zekere reputatie verworven in onze leergierige branche en vonden ook in 2011 weer gretig aftrek. Sommige cursussen werden herhaald en het gebeurde meer dan eens dat we helaas nee moesten verkopen. Iets om mee door te gaan dus.

Reden om achterover te leunen heeft de NUVO niet. Zouden we ook niet willen trouwens. Uit een ander onderzoek dat de NUVO in 2011 liet uitvoeren bleek dat consumenten veel waarde hechten aan borging van hun rechten en belangen, en vooral een betrouwbare indicator van de kwaliteit die ze mogen verwachten van hun opticiens. Een keurmerk met de nodige autoriteit zou die rol kunnen spelen - en die verantwoordelijkheid wil de NUVO graag nemen in de branche. Dat keurmerk kan niet los worden gezien van titelbescherming. Kortom, genoeg te doen dus. Ik wens u weer veel leesplezier!

Marc Asselbergs
Voorzitter NUVO.





1. Sociale Zaken en Financiën

Themabrochure 'Richtlijnen Arbeidsvoorwaarden 2012'

Sinds 2007 is er geen CAO Optiekbedrijven meer van kracht. Ook voor 2012 stelde de NUVO daarom een themabrochure 'Arbeidsvoorwaardenrichtlijnen' samen. Deze brochure werd eind december 2011 aan NUVO-leden gestuurd. De themabrochure is bedoeld om werkgevers een naslagwerk te bieden met daarin handvatten voor de afspraken die kunnen worden gemaakt op het gebied van arbeidsvoorwaarden en welke regels gelden voor het aangaan en beëindigen van arbeidsovereenkomsten.

Kleinebanenregeling

In januari informeerde de NUVO haar leden over de voortzetting van de **Kleinebanenregeling**. Dankzij deze fiscale regeling hoefden werkgevers ook in 2011 niet alle premies te betalen voor werknemers tot 23 jaar met een baan waarmee zij onder een bepaalde loongrens blijven. Minister Kamp van Sociale Zaken en Werkgelegenheid besloot de regeling per 1 januari 2012 te beëindigen.

Pensioen

Periodiek overleg met pensioenfonds BPFD

Sinds de fusie van het voormalige BPFO en het veel grotere BPFD is de NUVO niet meer vertegenwoordigd in het bestuur van het pensioenfonds. Om invloed uit te oefenen op de **pensioenvoorziening** in de branche en concrete problemen zo snel mogelijk opgelost te krijgen, voert de NUVO regelmatig overleg met vertegenwoordigers van het Bedrijfstakpensioenfonds Detailhandel (BPFD). In 2011 gebeurde dat viermaal: op 29 maart, 28 juni, 27 september en 13 december. Naast aandachtspunten en ontwikkelingen voor de gehele branche werden tijdens het overleg ook individuele vraagstukken voorgelegd aan het pensioenfonds. Sleutelwoord in 2011 was uiteraard 'dekkingsgraad', voor vrijwel alle pensioenfondsen een hoofdpijndossier. Het BPFD was hierop helaas geen uitzondering. Om de dekkingsgraad weer op de wettelijk vereiste 105 procent te brengen verplichtte De Nederlandsche Bank pensioenfondsen al eerder om een herstelplan in te dienen. Vooralsnog zag het BPFD geen aanleiding over te moeten gaan op korting van de pensioenen. De premiepercentages waren vastgesteld tot 2012. Wel communiceerde het BPFD met de aangesloten werkgevers over de mogelijkheid dat in de toekomst een premieverhoging onontkoombaar zou kunnen zijn.



Correctiefactuur voor 15-jarenregeling

In april stuurde het Pensioenfonds Detailhandel (BPFD) een correctiefactuur uit voor de zogenoemde 15-jarenregeling. In het geval van 233 werknemers in de optiekbranche was een foute grondslag gehanteerd. Daardoor was te weinig premie gefactureerd voor werknemers die meer verdienen dan het maximum loon Wfsv (in 2010: 48.715).

Nieuwe regels verplichtstelling BPFD

In juli werden de werkgevers in de optiekbranche geïnformeerd over de nieuwe regels per 9 juli 2011 met betrekking tot de verplichting tot aansluiting bij het pensioenfonds. De wijziging gold alleen voor bedrijven die naast detailhandelsactiviteiten ook nog andere activiteiten uitvoerden (bijvoorbeeld groothandel).

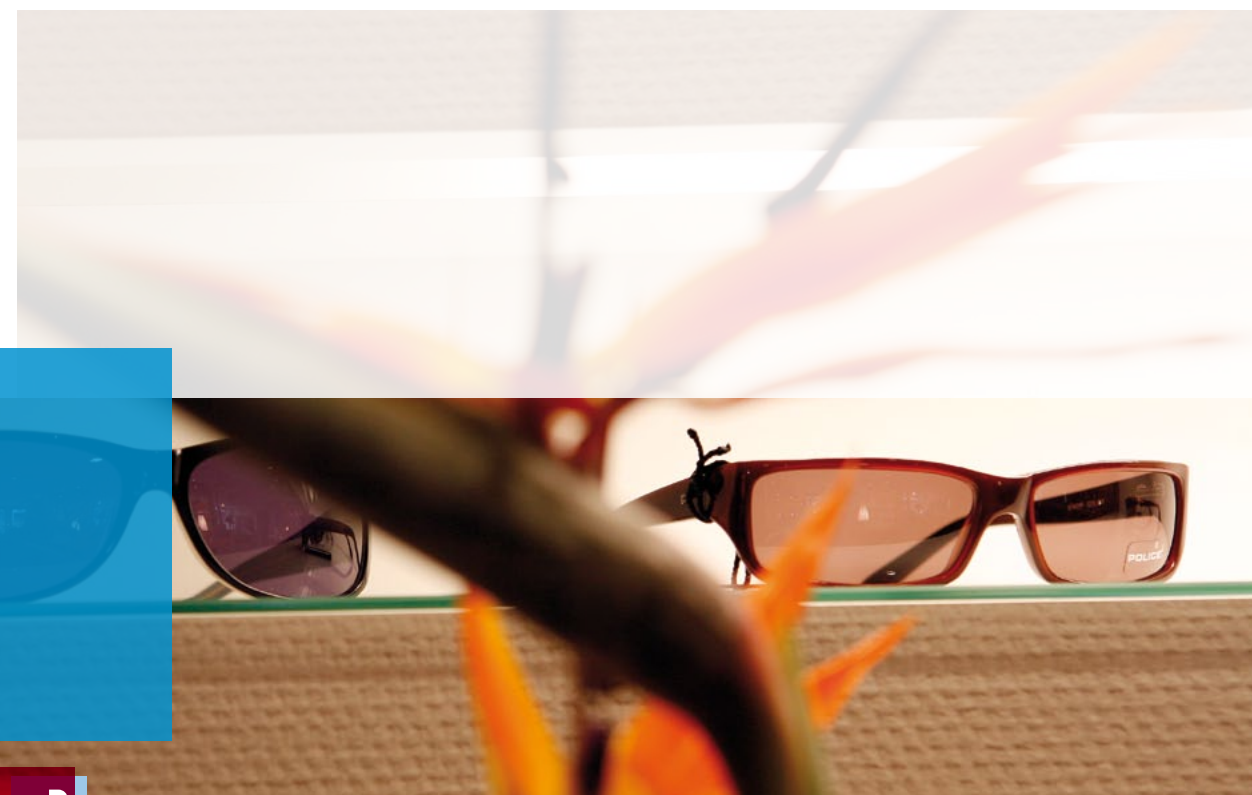
Ziekteverzuim

Verzuimcijfers in 2011: Optiek blijft witte raaf

De verzuimcijfers in de optiekbranche bleven ook in 2011 onveranderd laag in vergelijking met het Nederlands gemiddelde. Uit het jaarverslag van de **NUVO Verzuimdienst** bleek dat het verzuimpercentage in 2010 is gedaald van 2,41 naar 2,19. Daarmee zit de optiekbranche onder het landelijk gemiddelde. Doordat veel optiekbedrijven inmiddels bij deze arbodienst zijn aangesloten, geeft dit verslag een goed beeld van het verzuim in de branche. De NUVO heeft zich ook in 2011 ingezet om de dienstverlening van de NUVO Verzuimdienst zo branchespecifiek en proactief mogelijk te maken.

Salarisonderzoek

Ook in het verslagjaar deed de NUVO weer onderzoek naar het salarisniveau in de optiekbranche. Met de op deze manier verkregen input krijgen de NUVO-leden die aan het onderzoek hebben meegewerkt een indicatie van de gangbare beloningen in de branche. In 2011 deden 77 NUVO-leden mee aan het salarisonderzoek, dat is 3 meer dan het jaar daarvoor.



2. Onderwijs en Arbeidsmarkt

Onderzoek naar kwaliteit van het onderwijs

De kwaliteit van het optiekonderwijs is een van de speerpunten van de NUVO. Om een goed beeld van de inhoud van het huidige optiekonderwijs en de optiekscholen te krijgen nam de NUVO in 2010 al het initiatief voor een grootschalig en objectief onderzoek. Op 6 juni 2011 besprak de NUVO Onderwijscommissie het concept-eindrapport. Dit rapport vormde de basis voor gesprekken met de scholen. Op 20 september bespraken vertegenwoordigers van de optiekscholen en de onderwijscommissie van de NUVO de resultaten. Meest in het oog springende probleem: te weinig communicatie tussen leerbedrijf en school. De bereidheid dit probleem aan te pakken was groot.

Het onderzoek maakte duidelijk dat het oordeel over de kwaliteit van het onderwijs tussen zelfstandige optiekbedrijven en optiekketens erg verschilt, waarbij de zelfstandige bedrijven duidelijk meer ontevreden zijn. De ontevredenheid betreft niet zozeer de inhoud van het onderwijs, maar meer de informatievoorziening richting het leerbedrijf. Wat moet een student op welk moment in het bedrijf leren? Dat is een belangrijke vraag die voor veel leerbedrijven onvoldoende inzichtelijk is.

De **bespreking** leverde veel concrete verbeterpunten op. Zo namen partijen zich voor de communicatie tussen de school en het leerbedrijf anders aan te pakken. Verder zou vaker contact worden gezocht met het leerbedrijf via diverse kanalen. De NUVO-onderwijscommissie houdt de vinger aan de pols.

Wel veel ervaring, geen optiekdiploma: EVC

Of de titelbescherming er nu door komt of niet, het hebben van een optiekdiploma wordt steeds belangrijker. Het diploma is sowieso een belangrijke voorwaarde om lid te kunnen worden/zijn van de NUVO. Erkenning van Verworven Competenties (**EVC**) is een mogelijkheid om bewezen ervaring via een speciaal traject te verzilveren met een diploma. Er zijn EVC-procedures voor verkoopmedewerker optiek, opticiens, medewerker contactlenzen en contactlensspecialist.

De NUVO organiseerde op 4 april en op 10 oktober informatiemiddagen over EVC voor leden en hun medewerkers. Deze inlooppiddagen werden georganiseerd in samenwerking met het Deltion College, dat voor alle optiekscholen in Nederland de EVC-procedure uitvoert.

Daarnaast informeerde de NUVO haar leden over de mogelijkheid de kosten gemoeid met een EVC-procedure fiscaal af te trekken. Zo konden werkgevers in 2011 per procedure tot € 329,- van de kosten van de procedure terugverdienen.

NUVO maakt bezwaar tegen bezuinigingen optiekonderwijs

Opleiding van 30-plusser in de toekomst nog betaalbaar?

In 2011 presenteerde het kabinet verschillende bezuinigingsvoorstellen met directe gevolgen voor het optiekonderwijs. Een ervan: begrenzen van de publieke bekostiging (overheidsfinanciering) van mbo-opleidingen te begrenzen tot de leeftijd van 30 jaar van de leerling. Daarmee zou de mbo-opleiding voor 30-plussers fors duurder worden. In de optiek zijn heel wat 30-plussers die in de opleiding instromen.

Het protest leidde ertoe dat de ministerraad instemde met een wetsvoorstel waarbij de mbo-opleiding van 30-plussers niet meer in zijn geheel wordt afgeschaft, maar begrensd tot twee jaar. Wel wordt aan werkgevers en werknemers een bijdrage gevraagd in de vorm van verhoging van het cursusgeld en – onder voorwaarden – een verhoging van de afdrachtvermindering voor de BBL (Beroepsbegeleiden de leerweg).



Opleiding Opticien 3 of 4 jaar?

Een minstens zo ingrijpende bezuinigingsmaatregel was het voornemen van de minister van Onderwijs om zoveel mogelijk vierjarige mbo-opleidingen zoals de optiekopleiding terug te brengen naar drie jaar. Slechts 15 procent van de opleidingen op niveau 4 zou nog vier jaar mogen duren. De NUVO hield in 2011 **een pleidooi** voor behoud van een vierjarige optiekopleiding.

Aan zowel een opleidingsduur van drie als vier jaar kleven voordelen én nadelen. Bij een driejarige opleiding kan de branche eerder beschikken over gediplomeerde opticiens en worden ook opleidingskosten uitgespaard. Wel komt de kwaliteit van vooral de BBL-opleiding (werken en leren) bij een driejarige opleiding onder druk te staan. Tevens hebben de optiekscholen aangegeven dat zij, wanneer de opleiding tot opticien nog maar drie jaar duurt, de eisen voor toetreding moeten aanscherpen. Dit zal een lagere instroom in de opleiding tot gevolg hebben. Daarom deed het NUVO-bestuur bij de overheid het verzoek om de optiekopleiding op vier jaar te handhaven. Belangrijk is dat leerlingen de opleiding ook sneller dan vier jaar kunnen doorlopen. Deze mogelijkheid wordt nu al geboden en zal ook in de toekomst blijven bestaan. Bij het intake-gesprek voor de opleiding wordt bepaald of een leerling de opleiding in twee, drie of vier jaar kan doorlopen.

"Kom werken in de optiek!"

Instroomcommissie

De branchebrede instroomcommissie is actief sinds 2010. Binnen deze commissie werken alle optiekbedrijven in Nederland, de optiekleveranciers, de scholen, de SVGB, de optiekinkooporganisaties, het HBD en het HBA samen aan het verhogen van het aantal mensen dat de opleiding optiek gaat volgen. In september kwam de breed samengestelde instroomcommissie bijeen. De activiteiten in 2011 zijn geëvalueerd. Bij de nieuw te plannen activiteiten voor 2012 is rekening gehouden met de ervaringen uit 2011. Dat instroomactiviteiten zinvol zijn blijkt wel uit het feit dat bijna bij alle optiekscholen de instroom in de optiekopleidingen is toegenomen. Verdeeld over de zes optiekscholen in Nederland startten in september 2011 371 nieuwe studenten met de opleiding tot opticien of opticien/manager. In 2010 bleef de teller nog in de 200 steken. De stijging is te danken aan een sterke toename van het aantal BBL-studenten, het aantal BOL-studenten bleef met 55 redelijk stabiel.

Optiek eyeopener voor schooldecanen

"Techniek, mode, commercie... Ik had geen idee dat de optiek zo veelzijdig was!": onze branche is bij schooldecanen en loopbaanadviseurs van scholen relatief onbekend als een aantrekkelijke branche om te werken en te leren. De Instroomcommissie voor de Optiek organiseerde daarom in de twee regio's waar voltijds optiekonderwijs wordt aangeboden, informatiedagen voor schooldecanen: een in Uithoorn en een in Zevenaar. Glasleveranciers Hoya en Essilor stelden hun accommodatie beschikbaar en verzorgden rondleidingen. Voor zowel de gasten als de 'voorlichters' is deze vorm van informatie erg arbeidsintensief, maar ook effectief. Het ligt in de bedoeling vaker dergelijke bijeenkomsten te organiseren. In het meinumner 2011 van Oculus verscheen een uitgebreid artikel over dit onderwerp.

Werving voor het optiekvak

Voor het tweede jaar op rij stond de IXIE-stand op het beroepsevenement Skills Masters in Ahoy Rotterdam, op 24, 25 en 26 maart. Het evenement trok in 2011 in totaal 22.687 bezoekers. De IXIE-stand werd ontwikkeld om het werken en leren in de optiek te promoten. Ruim duizend bezoekers van de stand kregen het IXIE-opleidingsmagazine en konden aan terminals zelf een cover maken met hun eigen foto, voorzien van een bril. Elke maand werden de vijf winnende ontwerpen beloond met een zonnebril. Donderdag en vrijdag waren de drukste dagen, maar doordat het op de zaterdag rustiger



was en ook een ander publiek aanwezig was konden beter gesprekken worden gevoerd over de goede mogelijkheden om in de optiek te werken. Een geslaagd evenement dat hopelijk weer veel geïnteresseerden in het optiekvak heeft opgeleverd!

Naast Skills Masters stond de IXIE-stand ook op de open dag van de Dutch HealthTec Academy in Utrecht op 12 februari.

Tenslotte nodigde de Instroomcommissie optiekondernemers uit om tijdens de Week van de Detailhandel – van maandag 20 tot en met vrijdag 24 juni – enkele *middelbare scholieren* uit hun regio in hun winkel kennis te laten maken met het werken in de optiek.

Optiekbedrijf gekozen tot Beste Leerbedrijf 2010

Jaarlijks kiest het Kenniscentrum SVGB uit de twintig branches waarin zij leerbedrijven begeleiden het leerbedrijf van het jaar. In 2011 viel **Saton Optiek** in de prijzen. Het optiekbedrijf uit Leiderdorp werd door de vakjury gekozen tot beste leerbedrijf in de categorie bedrijven met personeel. Saton liet hierbij de andere genomineerde bedrijven All Ears Hoortoestellen en VieCurie Medisch Centrum achter zich. Saton Optiek was voorgedragen door één van de leerlingen, Robbert van der Meer.

Examinering contactlensonderwijs

De organisatie van de contactlensexamenen ligt sinds 2010 in handen van de scholen. De brancheverenigingen NUVO en UFON houden hier toezicht op. Op 11 maart vond overleg plaats met de scholen over eerder gesignaleerde knelpunten in de examinering.

Mode in het optiekonderwijs

Op verzoek van en met medefinanciering vanuit de NUVO ontwikkelden SVGB, Dutch HealthTec Academy (DHTA) en Zadkine een **lessenserie Mode & Styling**. De lessenserie staat ter beschikking van alle optiekscholen in Nederland. De NUVO stimuleert de optiekscholen om gebruik te maken van deze lessenserie en zo mode een goede plek te geven in het optiekonderwijs.

3. Kwaliteit

Stand van zaken Titelbescherming

Aan de NUVO heeft het niet gelegen. Alle ingrediënten voor invoering van wettelijke kwaliteitseisen in de optiek en de handhaving hiervan waren gereed. Doel van de NUVO was om via een kwaliteitsverordening van het Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA) deze eisen verplicht te stellen aan alle optiekbedrijven in Nederland. De verwachting was dat het bestuur van het HBA hierover in februari 2011 een besluit zou kunnen nemen. Een debat en motie in de Tweede Kamer over het wel of niet voortbestaan van product- en bedrijfsschappen zoals het HBA zorgde echter voor uitstel.

In de Tweede Kamer werd de motie-Aptroot aangenomen. Met deze motie werd de regering verzocht te onderzoeken welke taken van product- en bedrijfsschappen naast de medebewindstaken onmisbaar zijn en hoe deze taken zonder product- en bedrijfsschappen zouden kunnen worden ondergebracht. Om niet op één paard te wedden, boog de commissie Titelbescherming van de NUVO zich over alternatieve vormen van titelbescherming voor het geval de Tweede Kamer zou besluiten tot afschaffing van het HBA, bijvoorbeeld in Europese wetgeving in de maak. Een stuurgroep van de EU houdt zich bezig met de mogelijkheden om eisen te stellen aan beroepen. Via onze Europese vereniging ECOO kan de NUVO hierop invloed uitoefenen. Deze EU-route bleek echter weinig mogelijkheden te bieden om ons doel te bereiken.

In het juninummer 2011 van Oculus stond een uitgebreid artikel waarin de lezer werden bijgepraat over de actuele stand van zaken rond de titelbescherming.

NUVO Academie blijkt schot in de roos

De **NUVO Academie** heeft zich een vaste plaats verworven in optiekland. Sinds de start is de NUVO Academie een succes. In totaal volgden in het cursusjaar 2010-2011 ruim 200 deelnemers een opleiding van deze Academie. In sommige gevallen moesten belangstellenden zelfs op een wachtlijst worden geplaatst. Reden te meer om het aanbod in het derde jaar van zijn bestaan voort te zetten en uit te breiden. Bij het juninummer 2011 van Oculus werd in een 'studiewijzer' het complete nieuwe cursusaanbod voor het cursusjaar 2011-2012 gepresenteerd. Veel cursisten maakten al direct gebruik van de mogelijkheid online in te schrijven.

In Oculus januari 2011 verscheen een uitgebreid artikel over de NUVO Academie, met veel aandacht voor de nieuwe cursus *Kansen voor optiekbedrijven in de audiologie*.

Inventarisatie diploma's

In oktober was het op het secretariaat van de NUVO weer een drukte van belang: de jaarlijkse **diploma-inventarisatie**. De NUVO stuurde alle leden een brief met de op dat moment bekende gegevens over de gediplomeerden bij het betreffende optiekbedrijf. Daarbij werd het verzoek gedaan de gegevens te controleren en eventueel aan te vullen en het formulier daarna te retourneren. Alle goedgekeurde vestigingen kregen de nieuwe NUVO-raamsticker 2012.

NUVO spant zich in voor betere ogentest rijbewijs

De Europese brancheorganisatie voor de optiek ECOO (waarbij ook de NUVO is aangesloten) heeft de verschillen tussen Europese landen op het gebied van zicht en rijvaardigheid in kaart gebracht. Wat bleek? Nederland scoort zeer laag op de wijze waarop ogentesten voor (aankomende) automobilisten worden afgenomen, hoe vaak ze worden afgenomen en door wie.

Voor de NUVO was **dit onderzoek** aanleiding om een **commissie Rijbewijskeuring** in te stellen. Deze commissie spant zich in voor een kwaliteitsboost van de 'ogentest'.



4. PR en Onderzoek

Consumentencampagne: Promotie NUVO als keurmerk

In maart deed de NUVO een oproep aan leden om zitting te nemen in de nieuw te vormen Commissie Consumentencampagne. Uiteindelijk namen vijf leden in deze tijdelijke commissie zitting. Doel: ervoor zorgen dat het NUVO-keurmerk bij de consument de associatie oproept met kwaliteit, vertrouwd, gediplomeerd, veilig aanbetalen en onpartijdige afhandeling van klachten.

In 2011 verspreidde de NUVO in samenwerking met het onafhankelijke onderzoeksbureau Q&A Research and Quality een online enquête. Doelstelling van dit onderzoek was het oriëntatie- en koopgedrag van de consument in kaart te brengen. Een opvallende bevinding: consumenten blijken hierin eerder af te gaan op ervaringen van kennissen dan op de prijs. Ook werd gevraagd aan welke zekerheden een optiekk klant waarde hecht. De huidige drie zekerheden van de NUVO: gediplomeerd personeel, onafhankelijke klachtenafhandeling en veilig aanbetalen kwamen hier goed uit. 68% van de ondervraagden heeft aangegeven dit van (zeer groot) belang te vinden. 'De drie zekerheden van de NUVO', te weten: gediplomeerde opticiens, veilig aanbetalen en onpartijdige klachtafhandeling zouden de dragers moeten zijn van dat keurmerk. Voor een keurmerk met voldoende autoriteit bij de consument is naamsbekendheid belangrijk. Bij het 'grote publiek' bleek de NUVO echter nog onvoldoende bekend. Wat dat betreft is er dus nog werk te doen.

Met de uitkomsten is de NUVO aan de slag gegaan om een doelgericht marketingcommunicatieplan op te stellen om de naamsbekendheid van de NUVO als keurmerk te vergroten.

Extra reclame voor NUVO-leden op www.telefoongids.nl en www.goudengids.nl

Ter promotie van de leden zorgde de NUVO in 2011 voor **banners** op de gezamenlijke website van De Telefoongids en de Gouden Gids. Deze banners verschijnen bovenaan en rechts op een resultatenpagina wanneer zoektermen als opticien, contactlens, contactlensspecialist of optometrist worden ingevoerd. In de banner worden de voordelen van NUVO-optiekbedrijven voor consumenten aangegeven: gediplomeerde opticiens, veilig aanbetalen en onpartijdige geschillenbeslechting. Bij het klikken op de banner wordt de bezoeker doorgeleid naar consumenteninformatie op de website van de NUVO.

NUVO-leden gratis naar de Week van de Ondernemer

Ook in 2012 konden NUVO-leden weer gratis naar de **Week van de Ondernemer**. Het evenement werd gehouden in de Jaarbeurs Utrecht op dinsdag 12 april en duurde drie dagen. De reguliere toegangsprijs bedraagt 200 per persoon per dag. Nog in 2011 werd besloten dit ledenvoordeel ook voor 2012 te handhaven.

Optiektrends 2020: onderzoeksrapport uitgebreid

In 2011 deed onderzoeksbureau Q&A in opdracht van de NUVO onderzoek naar de optiektrends over een kleine tien jaar. Het **onderzoeksrapport** werd begin juni gepubliceerd en korte tijd later aangevuld met de belangrijkste kerncijfers van de branche. Op Centrop-Sales ontvingen NUVO-leden een gedrukt exemplaar van dit onderzoek.



NUVO bereidde leden voor op uitzending De Rekenkamer

Op vrijdagavond 16 september wijdde het KRO-programma De Rekenkamer een **uitzending** aan de bril. Ook NUVO-voorzitter Marc Asselbergs kwam aan het woord.

De Rekenkamer is een programma dat zich bezighoudt met de vraag wat consumenten kwijt zijn aan diensten en producten. Onderwerp van deze aflevering: hoe is de prijs van een bril opgebouwd? Met een extra editie van de NUVO Nieuwsbrief bood de NUVO haar leden **de mogelijkheid zich voor te bereiden** op vragen die consumenten zouden kunnen stellen naar aanleiding van de uitzending.

Optiek (en NUVO) in de media

Zowel de schrijvende pers als de omroepen volgden in 2011 de optiek op de voet. Ook NUVO-voorzitter Marc Asselbergs mocht enkele keren het geluid van de optiekbranche laten horen. Over zonnebrillen bijvoorbeeld, in het VARA-programma Consumenten Extra, en in het AD. Verder werd NUVO-jurist Martin van Dam (zij het zeer verkort) geciteerd in De Telegraaf. Op de NUVO-website bij de rubriek **Optiek in de Media** staat een overzicht van alle uitzendingen en publicaties.

NUVO vraagt Consumentenbond om opheldering

In de Consumentengids van oktober 2011 werd aandacht besteed aan leesbrillen. De conclusies van de bond waren negatief voor de optiekbranche. De NUVO had haar bedenkingen bij de conclusies en vroeg de Consumentenbond daarom opheldering. Zoals te verwachten viel bleef de bond achter de gebruikte onderzoeksmethode staan.

Driemaal zoveel vraag naar oogzorg in de komende tien jaar

Op 13 oktober 2011, World Sight Day, ondertekende voorzitter Marc Asselbergs namens de NUVO in Perscentrum Nieuwspoort de intentieverklaring van **Vision 2020**. Volgens de ondertekenaars zal de vraag naar oogzorg in de komende tien jaar met een factor twee tot drie toenemen. In de intentieverklaring gaven de ondertekenaars aan dat zij nauwer willen samenwerken om vermijdbare slechtiendheid en blindheid in Nederland aan te pakken.

5. Bedrijfseconomisch en Zorg

Bedrijfseconomisch

Nieuwe Algemene Voorwaarden

Per 1 januari 2011 werden de **Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven** aangepast. Twee maanden eerder hadden de NUVO-leden al 50 exemplaren van de nieuwe voorwaarden ontvangen.

Geschillencommissie Optiek

Ook in 2011 hebben consumenten gebruikgemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij De Geschillencommissie Optiek. In het verslagjaar werden 20 klachten ingediend en 11 uitspraken verzonden. Van de 11 uitspraken werden 6 klachten gegrond verklaard en 5 ongegrond. Nieuw in 2011 was de mogelijkheid ook in geval van **wanbetaling** De Geschillencommissie in te schakelen. Deze beoordeelt de klachten van de consument, die het openstaande bedrag in depot moet storten. Wordt de ondernemer in het gelijk gesteld, dan betaalt De Geschillencommissie het openstaande bedrag aan hem vanuit het depot.

Nieuwe partner voor inkoopvoordelen NUVO-leden

In het verslagjaar werd de NUVO Facilitaire Dienst ondergebracht bij een nieuwe dienstverlener, Value2Source. De samenwerking met deze partij leidde al direct tot een aantal nieuwe **inkoopvoordelen** voor NUVO-leden, waaronder korting op kantoorartikelen en energie, maar ook voortzetting van de voordelige tankpassen. Tegelijk met Oculus mei 2011 kregen NUVO-leden de nieuwe themabrochure Inkoopvoordelen toegezonden.

Nieuwe PINnen

Omdat per 1 januari 2012 de betaalpas met magneetstrip plaats zou gaan maken voor de pas met chip informeerde de NUVO haar leden gedurende heel 2011 intensief over de ins en outs van Het Nieuwe Pinnen.

Oogmeetgegevens verstrekken

In Oculus april 2011 verscheen een artikel over de aansprakelijkheid en regelgeving rond oogmetingen. Voor leden werd tevens verwezen naar **informatie** op de NUVO-website.

Hoe doe ik het in vergelijking met mijn concurrenten?

NUVO-leden kunnen kosteloos deelnemen aan de **GfK Opticscan**. Deelnemers leveren hun eigen verkoop- en omzetgegevens aan bij GfK op artikelniveau. De informatie wordt volledig anoniem verwerkt en voor andere deelnemers is deze niet te herleiden naar individuele bedrijven. Aanleveren van gegevens richting GfK gaat heel eenvoudig via geautomatiseerde kassasystemen (Apollo, Optifile, Eyestore en IPRO). Maar ook met andere systemen is het mogelijk om deel te nemen. De gegevens bestaan uit aantallen en omzetten in verschillende productcategorieën, waaronder glas, contactlenzen, monturen, en zonnebrillen. In 'ruil' voor hun input krijgen deelnemers op hun beurt toegang tot de cijfers van de totale optiekmarkt en een relevante vergelijkingsgroep. Bovendien krijgen ze een kosteloze rapportage waarin de gegevens van hun onderneming direct met de marktgegevens worden vergeleken! De kosten van deze rapportage worden gedragen door de NUVO.

In 2011 namen 32 NUVO-leden deel, daarnaast de ketens Pearl, Eye Wish, Groeneveld, Specsavers en Brilservice (ziet GfK als een keten). Ook de NUVO-leden die gebruik maken van het kassa-systeem Apollo leveren via dat systeem automatisch gegevens aan.



Themabrochure subsidies en fiscale voordelen

Om optiekondernemers wegwijs te maken in het labirint van subsidies en fiscale regelingen regelde de NUVO een **themabrochure** samen, die in november 2011 aan alle leden ter beschikking werd gesteld.

Nieuwe regels voor abonnementen

Per 1 december 2011 trad nieuwe wetgeving in werking, die het automatisch verlengen van contracten beperkt. De nieuwe regels kunnen consequenties hebben voor onder meer periodieke levering van contactlenzen aan consumenten. Reden voor de NUVO om de leden hierover te **adviseren**.

Enquête winkelcriminaliteit

Jaarlijks worden veel ondernemers de dupe van winkelcriminaliteit. Om inzage te krijgen in de omvang en schade van de winkelcriminaliteit in de optiekbranche, hield de NUVO in 2011 een **enquête** onder NUVO-leden. De resultaten zouden in 2012 worden gepresenteerd.

Zorg

Vergoedingen zorgverzekeraars 2011

In december 2010 ontvingen leden een exemplaar van het overzicht van de bril- en lensvergoedingen voor 2011. In deze uitgave werden alleen de algemene bril- en lensvergoedingen vermeld. Op de NUVO-site werd een document gepubliceerd met naast de algemene bril- en lensvergoedingen, de extra kortingsregelingen die zorgverzekeraars hebben afgesproken met optiekbedrijven. Het overzicht werd begin 2011 op punten geactualiseerd.

In Oculus maart 2011 verscheen een artikel over de mogelijkheden voor optiekondernemers zelf afspraken te maken met zorgverzekeraars.

NUVO spreekt Achmea over vergoedingen

Op 10 februari overlegden de NUVO en zorgverzekeraar Achmea over de ontwikkeling in de markt waarbij brillen en contactlenzen kunnen worden aangeschaft bij branchevreemde kanalen zonder een oogmeting of contactlenscontrole. De NUVO uitte haar bezorgdheid over het ontbreken van een deskundige controle van de ogen. Deze bezorgdheid werd door Achmea gedeeld. Naar aanleiding van het gesprek nam Achmea in overweging aanvullende kwaliteitseisen zoals een oogmeting of contactlenscontrole te stellen bij het vergoeden van een bril of contactlenzen.



Op verzoek van zorgverzekeraar Achmea inventariseerde de NUVO in hoeveel procent van de gevallen bij een herhalingsaankoop binnen vijf jaar, de oogmeting gewijzigde resultaten oplevert. De resultaten van deze inventarisatie maakten duidelijk dat het vervaardigen van een bril op basis van een niet recent brilvoorschrift zelden kan leiden tot een bril met optimaal zicht. Deze resultaten werden aan Achmea kenbaar gemaakt. Ook andere zorgverzekeraars werden door de NUVO over deze resultaten geïnformeerd.

Pilot declaratiesysteem zorgverzekeraars

In 2011 werkte de NUVO in samenwerking met Medichip aan de ontwikkeling van een **declaratiesysteem** voor de zorgverzekeraars. Het gaat hierbij om zowel de declaraties van de algemene bril- en lensvergoedingen uit de aanvullende verzekeringen als ook de declaraties van de low-visionhulpmiddelen uit de basisverzekering. NUVO-leden werden opgeroepen deel te nemen aan een testpanel.

Is een oogmeting wel nodig?

In 2011 stuurde de NUVO in 2011 aan alle zorgverzekeraars in Nederland een brief met deze strekking. Dit in verband met **ontwikkelingen** in de optiek, waarbij op basis van het oude brilrecept een nieuwe bril kan worden aangeschaft, zoals het initiatief van DA/Eyeloove. In de brief informeerde de NUVO de zorgverzekeraars over statistieken die duidelijk maken in hoeveel gevallen bij herhalingsaankoop een wijziging van de oogmeetgegevens plaatsvindt.

NUVO compenseert leden voor misgelopen korting op heffing HBA/HBD

Alle optiekbedrijven betalen per onderneming een algemene heffing aan het HBA en het HBD. Omdat de optiekbranche valt onder beide bedrijfsschappen, ontvangen optiekbedrijven een samenloopkorting op deze algemene heffing. NUVO-leden ontvangen een aanvullende korting op deze algemene heffing, de zogenaamde georganiseerdenkorting.

Optiekbedrijven met maximaal 15 vestigingen betalen aan het HBA ook een bestemmingsheffing voor de promotie van het zelfstandige optiekbedrijf. Ook op deze bestemmingsheffing was de georganiseerdenkorting tot dusver van toepassing. In 2009 besloot de overheid dat deze korting moest worden **afgebouwd**.

Na overleg tussen HBA en de NUVO werd besloten om het niet aan de leden uitgekeerde kortingsbedrag aan de NUVO uit te keren. De NUVO moest dit bedrag gebruiken voor projecten op het gebied van onderwijs en kwaliteit, bestemd voor bestemmingsheffingsplichtigen.

Vanuit het oogpunt van lastenverlichting besloot de NUVO om de gemiste korting zolang de regeling tussen de NUVO en het HBA loopt, aan de leden terug te betalen.

Overzicht algemene bril- en contactlenzenvergoeding 2012

In december 2011 verspreidde de NUVO het **jaarlijkse overzicht** van de algemene bril- en contactlenzenvergoeding 2012. Leden kunnen het boekje gebruiken in de winkel om klanten te informeren over de bijdrage die zij van hun zorgverzekeraar kunnen verwachten.



Low vision

Optiekwijzer

In februari 2011 vroeg de NUVO haar leden om feedback teneinde de Low-visionpagina's in de Optiekwijzer te verbeteren.

BTW-tarief

Enkele leden van de sectie Low Vision kregen in 2011 een naheffing van de belastingdienst over het gebruikte btw-tarief van 6 procent. Naar het oordeel van de fiscus was ten onrechte uitgegaan van het lage btw-tarief. Echter, het zesprocentstarief mag voor low-visionhulpmiddelen wel worden gehanteerd. De NUVO adviseerde leden die een naheffing hadden gekregen.

NUVO slaat handen ineen met oogartsen en optometristen

Op 13 oktober 2011, World Sight Day, ondertekende NUVO-voorzitter Marc Asselbergs namens de NUVO in Perscentrum Nieuwspoor de intentieverklaring van Vision 2020. In deze **intentieverklaring** gaven de ondertekenaars aan dat zij nauwer willen samenwerken om vermijdbare slechtziendheid en blindheid in Nederland aan te pakken.

ALV Sectie Low Vision

Op 6 december 2011 was de jaarlijkse **Algemene Ledenvergadering van de NUVO Sectie Low vision** met als belangrijkste thema: zorgverzekeraars, contracten en vergoedingen.

In de vergadering werden de heren Derksen en Jongsma en mevrouw Lunze herbenoemd als bestuurslid voor de Sectie Low Vision.

Consumentenwebsite Low Vision

Voor slechtzienden en hun naasten werd in 2011 in opdracht van de NUVO Sectie Low vision een **website** ontwikkeld. Op deze site is informatie te vinden over wat verstaan wordt onder slechtziendheid, wat voor hulpmiddelen er zijn voor slechtzienden, wat low-visionsspecialisten doen en waar ze te vinden zijn. Ook wordt hier informatie gegeven over de vergoedingen door zorgverzekeraars voor deze hulpmiddelen.

De proefwebsite werd getoond tijdens de ALV van de Sectie Low Vision. Naar aanleiding van feedback vonden nog wat aanpassingen plaats alvorens de website online te laten gaan.

Nieuwe NOG-richtlijnen low vision

In 2011 stelde het Nederlands Oogheelkundig Gezelschap (NOG) **nieuwe richtlijnen** op voor verwijzing van slechtzienden en blinden. Deze richtlijnen zijn gebaseerd op huidige wetenschappelijke onderzoeken, literatuurstudies en andere overwegingen. Daarmee bieden de richtlijnen handvatten voor oogartsen om door te verwijzen naar onder andere low-visionsspecialisten.

UVIT zet vraagtekens bij procedure voorschrijven LV-hulpmiddelen

Uit onderzoek van zorgverzekeraar UVIT onder zijn verzekerden naar het gebruik van kijkersystemen zou zijn gebleken dat 30 tot 40 procent van de gebruikers moeilijk met deze hulpmiddelen kan werken. In overleg hierover in 2011 tussen NUVO en UVIT kwam naar voren dat de zorgverzekeraar eraan twijfelt of hulpmiddelen wel doelmatig worden voorgeschreven. De zorgverzekeringswet biedt zorgverzekeraars de mogelijkheid een onderzoek hiernaar in te stellen. Ook de Sectie Low vision is (zoals ook staat in de gedragscode van de NUVO) uiteraard tegen oneigenlijk voorschrijven van hulpmiddelen, maar waar-schuwt voor overhaaste conclusies. De Sectie werkte mee aan het onderzoek door het aandragen van een onafhankelijke deskundige.

6. Bureau en Vereniging

Resultaten Salarisonderzoek Optiekbranche worden uitgereikt op Centrop-Sales

In februari en in september 2011 was de NUVO met een stand vertegenwoordigd op de Centrop-Sales. NUVO-leden die de stand in februari bezochten ontvingen een exemplaar van het Salarisonderzoek Optiekbranche. In september kregen bezoekende NUVO-leden een exemplaar van het onderzoeksrapport Optiektrends 2020.

NUVO OptiekWijzer 2011 verschenen

Zoals elk jaar kregen NUVO-leden in januari de **NUVO OptiekWijzer** toegestuurd. De OptiekWijzer is een handig naslagwerk met alle adresgegevens van leveranciers uit de optiekbranche en informatie over optiekmerken en de bijbehorende leveranciers.

Discussiediners: de optiek in 2020

Hoe ziet de optiekbranche eruit in 2020? En wat beweegt de klant tegen die tijd? Tijdens deze nieuwe ronde discussiediners presenteerde onderzoeksbureau Q&A zijn **langetermijnanalyses** van de optiekbranche. NUVO-leden konden gratis deelnemen aan deze informatieve diners op 29 maart in Meppel, op 5 april in Nieuwegein en op 19 april in Tilburg. De deelnemers aan de diners kregen als eerste de beschikking over de onderzoeksresultaten.

NUVO staat achter de vuurwerkbril

Voor het najaar van 2011 ging de NUVO een samenwerkingsverband aangegaan om Vuurwerkpreventie te ondersteunen bij de campagne. Vuurwerkpreventie concentreert zich met name op de preventie van letselschade aan de ogen door middel van voorlichting, promotiemiddelen en de FireGoogs-vuurwerkbril. De organisatie heeft succes, in drie jaar tijd is het aantal verkochte vuurwerkbrillen vertienvoudigd. Dit jaar richt Vuurwerkpreventie extra aandacht op kinderen. Met de 'gratis vuurwerkbrillenactie voor basisscholen' hoopt de organisatie op een grote afname van oogletsel door vuurwerk bij kinderen. Via de **website** www.gratisvuurwerkbrillen.nl konden leden een basisschool sponsoren waardoor de kinderen op die school (of scholen) gratis vuurwerkbrillen krijgen. De NUVO ziet in deelname aan de campagne tevens een goede mogelijkheid voor leden zichzelf op de kaart te zetten bij de consument.

ALV NUVO 2011: goed bezocht

Kwam het door de aansprekende onderwerpen, de catering of de bijdrage van de bekende ondernemer Annemarie van Gaal? In elk geval was er veel belangstelling voor de Algemene Ledenvergadering van de NUVO op maandag 7 november 2011. Veel NUVO-leden wisten (al dan niet op doorreis na de Zonnebrillenbeurs in Nieuwegein) de weg naar de Glazen Ruimte in Maarssen te vinden. In een vol en interessant programma werden het noodzakelijke en het aangename verenigd.

Toetreding webwinkels van NUVO-leden geregeld

Op de Algemene Ledenvergadering gingen de leden akkoord met het gepresenteerde voorstel voor de toetreding van internetbedrijven. Doel van de nieuwe regels is het introduceren van kwaliteitseisen voor optiekwebwinkels van bestaande fysieke optiekzaken. Consumenten zien de fysieke winkel en de webwinkel van een bedrijf vaak als één. Zij moeten bij beide kunnen rekenen op minimale kwaliteitscriteria.

De nieuwe regels stellen dat alleen fysieke optiekbedrijven die voldoen aan de lidmaatschapseisen lid kunnen zijn van de NUVO. Deze bedrijven kunnen vervolgens fysieke of online vestigingen hebben. Voor de online vestigingen, de webwinkels, worden in de statuten aparte kwaliteitscriteria gesteld over de informatie die aan consumenten wordt verstrekt en wanneer uitgeleverd mag worden. Aangesloten webwinkels ondergaan een aparte NUVO-controleprocedure.

Renaud en Vinke herbenoemd

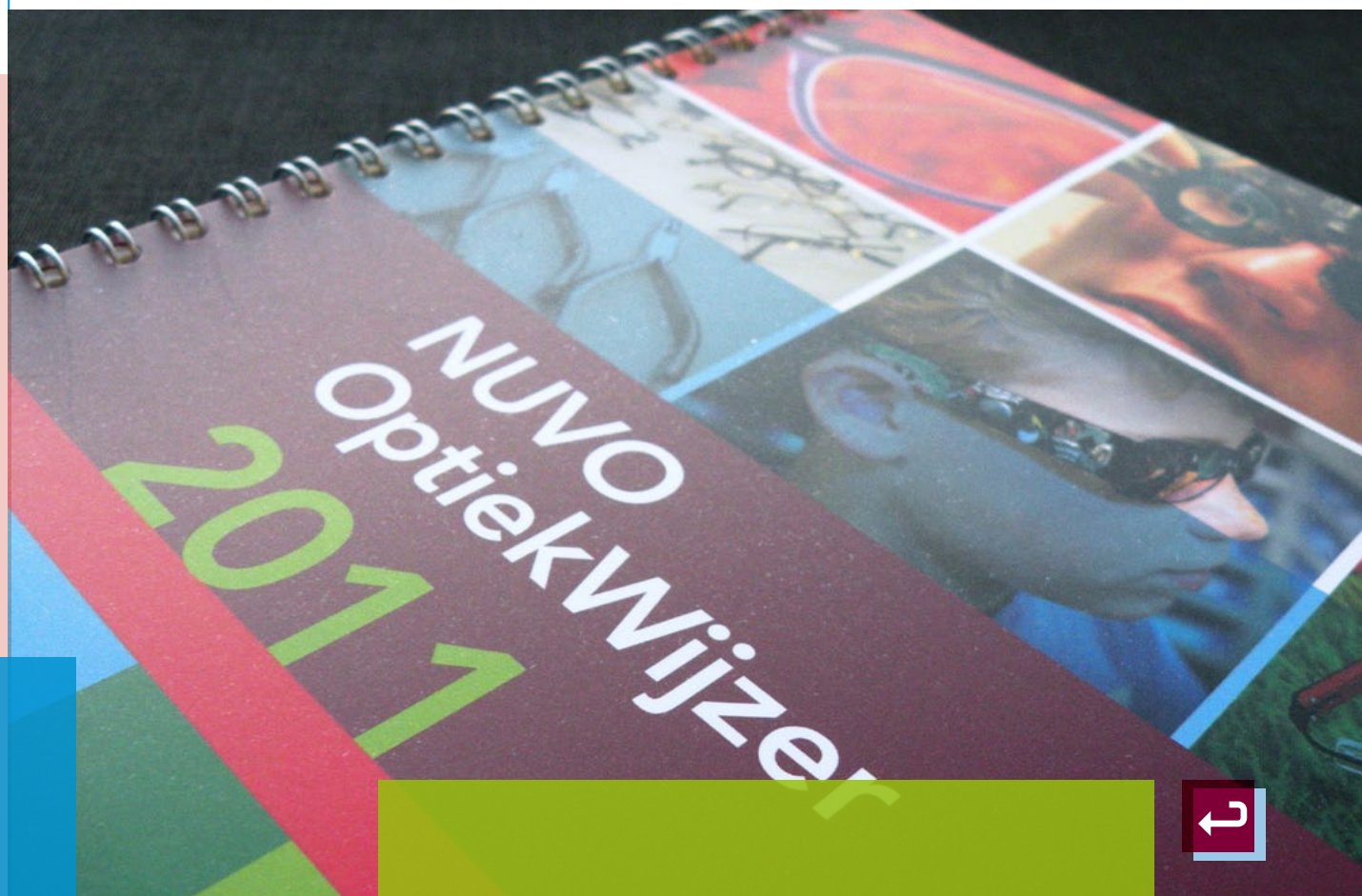
Ronald Renaud en Joop Vinke werden tijdens de Algemene Ledenvergadering herbenoemd als bestuursleden namens het segment kleinbedrijf voor de periode van drie jaar, respectievelijk voor de portefeuilles 'PR en Onderzoek' en 'Sociale zaken en Financiën'.

Prioriteiten NUVO 2012

Vaste prik op elke ALV van de NUVO: de vaststelling van de beleidsprioriteiten voor het komende jaar. De ALV ging akkoord met de prioriteiten zoals voorgesteld door het Bestuur.

Titel 'Lid van Verdienste' in ere hersteld

Tijdens de ALV werd de titel van Lid van Verdienste nieuw leven ingeblazen.



Samenstelling NUVO bestuur in 2011

Functie/portefeuille	Naam; bedrijf; vestigingsplaats
Hoofdbestuur	
Voorzitter; Bureau en Vereniging; Bedrijfseconomisch en Zorg	Marc Asselbergs Ergra Low Vision, Den Haag
Onderwijs en Arbeidsmarkt	Jaap Goud Goud Optiek, Nieuw-Lekkerland
Kwaliteit	Reidar Bakker Specsavers International B.V., Huizen
Penningmeester; Sociale Zaken en Financiën	Ton Greving Greving & Greving, Assen
PR en Onderzoek	Julius Remarque Eye Wish Groeneveld, Soesterberg
PR en Onderzoek	Ronald Renaud Nederveen Optiek, Lelystad
Sociale Zaken en Financiën	Joop Vinke Joop Optiek, Woerden
Onderwijs en Arbeidsmarkt Kwaliteit	Muus Sijbrants Sijbrants & Van Olst Optiek, Uithoorn
Bedrijfseconomisch en Zorg	Rob Tokkie Brilservice, Beverwijk
Sectie Low Vision	
Voorzitter	Rob Boon Brilmode Rob Boon, Dordrecht
Leden	Marc Asselbergs Ergra Low Vision, Den Haag Ed Smit E. Smit Optometrie, Woerden Mark Jongsma Jongsma Optiek, Zaandam Tyra Lunze O.O.G. Centrum voor Low Vision en Optometrie, Amsterdam

Personele bezetting

Er waren in 2011 opnieuw geen veranderingen in de personele bezetting van het NUVO-secretariaat. Wel werd het team tijdelijk versterkt met stagiair Lucien Weimer, die zich in het kader van zijn afstudeer-project speciaal toeleegde op het Consumentenonderzoek.



7. Lijst van Afkortingen

ALV	Algemene ledenvergadering
ANVC	Algemene Nederlandse Vereniging van Contactlensspecialisten
AVB	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
BCP	Beroepscompetentieprofiel
BIG (Wet)	Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg
BPFD	Bedrijfstakpensioenfonds Detailhandel
BPFO	Bedrijfstakpensioenfonds Optiekbedrijven
BU	Buitengewone Uitgaven
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
ECOO	European Council of Optometry and Optics
EVC	Erkennen Verworven Competenties
HBA	Hoofd Bedrijfschap Ambachten
HBD	Hoofd Bedrijfschap Detailhandel
IVA	Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten
LEXON	Landelijke Examens Optiek Nederland
LVA	Lijst van afkortingen
MKB	Midden- en Kleinbedrijf
NMa	Nederlandse mededingingsautoriteit
NUVO	Nederlandse Unie van Optiekbedrijven
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
OVN	Optometristen Vereniging Nederland
PBO's	Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisaties
ROC	Regionaal Opleidingen Centrum
RMC	Receivables Management Company
SFO	Stichting Sociaal Fonds Optiekbedrijven
SVGB	Stichting Vakopleiding Gezondheidstechnische Beroepen
Ministerie van SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UFON	Unie van Filiaal- en Franchise Optiekbedrijven Nederland
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wctg	Wet Tegemoetkoming Chronisch zieken en gehandicapten
WGA	Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten
WIA	Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
Wmg	Wet Marktordening Gezondheidszorg
WW	Werkloosheidswet

