

# Jaarverslag 2023



**Als een vereniging die optiekondernemers vertegenwoordigt, zet de NUVO zich in voor de belangen van haar leden. Wij brengen onze leden samen om ervaringen te delen en gezamenlijk nieuwe ideeën en inzichten te genereren. Ondernemers die vragen hebben over zaken als klanten, medewerkers, salarissen, huurcontracten, statistieken of bedrijfsvoering kunnen bij hun brancheorganisatie terecht voor deskundig advies en antwoorden, inclusief juridisch advies indien nodig. Samen staan we garant voor een hoog niveau van kwaliteit voor de consument.**

**Daarnaast zetten wij ons actief in voor de bevordering van goed optiekonderwijs en nemen we het initiatief om regelgeving te ontwikkelen die de beroepskwaliteit verbetert. In dit jaarverslag vind je een beknopt overzicht van onze activiteiten in 2023.**

## **NUVO Keurmerk**

Elk jaar krijgen de NUVO-leden een nieuwe NUVO Keurmerksticker. Met elk jaar nieuwe kleuren en het nieuwe jaartal 2023 erop, zodat er een duidelijk verschil is met andere jaartallen. In maart werd de landelijke campagne van de Telegraaf genaamd Zicht en Gehoor gelanceerd in samenwerking met partners zoals de Oogvereniging, de Eye Care Foundation en Stichting Ushersyndroom. De campagne was bedoeld om bewustwording rondom het belang van de gezondheid, voorkoming, bescherming en behandeling van het zicht en gehoor te benadrukken. De NUVO is een samenwerking aangegaan door middel van een advertentiepagina in het katern om het belang van gezond zicht en het NUVO Keurmerk te benadrukken. In juni kwam het 'zon, zee, zomerboek' uit van &C. Een nieuw onderdeel daarvan was Topic Talks: een extra aanbod voor de lezers van &C met actuele interviews en leefstijltips. Voor deze uitgave droegen wij NUVO-bestuurslid en optometrist Gerben Sinke aan als deskundige over myopie. Gerben sprak over het belang van bijziendheid opsporen en behandelen. Daarnaast is er een advertentie geplaatst om het NUVO Keurmerk te promoten. De campagne leverde enorm veel bezoekers op de NUVO Keurmerksite op. De NUVO verstuurde 1.098 Keurmerkstickers naar de leden in 2023.

## **Samenwerking/ deelneming**

- De samenwerking met organisaties Centrop en Optitrade is ook in 2023 voortgezet. Met tenminste drie 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.
- In 2021 is de NUVO toegetreden tot het bestuur en raad van toezicht in de Stichting Instroom Personeel Optiek (SIPO) en ondersteund daarmee het uitoefenen van de werkzaamheden van de stichting. In 2023 zijn de SIPO activiteiten richting de doelgroepen voortgezet en is het platform **werkenindeoptiek.nl** verder uitgebreid.

## **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 SBB adviseert de minister die verantwoordelijk is voor het onderwijs. De NUVO heeft zitting in de Sectorkamer Specialistisch Vakmanschap en in het Marktsegment Gezondheid technische Beroepen van de SBB. Belangrijke posities waarmee de invloed van de NUVO op het optiekonderwijs geborgd 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 1616 paginaweergaven. 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 2023 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. De NUVO-website heeft in 2023 26.300 bezoekers gehad. Zij waren in 2023 goed voor 27.095 sessies en 84.108 paginaweergaven.

## **Social Media**

In 2023 bleef de NUVO haar leden actief bereiken via sociale media. Enkele hoogtepunten:

- Best gelezen post op Facebook: Aflevering 2 van NUVO Talk over familiebedrijven, met Isabel en Bert Koopman als gasten.
- Best bekeken post op Instagram: Reel over de opening van de nieuwe winkel House of Glasses van Maureen Damme.
- Meeste likes op Instagram: De aankondiging van de nieuwe vestiging van Saar Optiek in Maarssen.
- Meeste likes op LinkedIn: Eveneens de aankondiging van de nieuwe vestiging van Saar Optiek.

## **Branchespecifieke informatie in 52 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 nieuwsbrieven zijn in 2023 weer goed gelezen. Dit is de top 3:

1. Nieuwsbrief nummer 46 over een steekpartij bij een optiekzaak met een openingspercentage van 72,1%
2. Nieuwsbrief nummer 26 over een ramkraak bij een opticien, 69,7% geopend
3. Nieuwsbrief nummer 41 (69,3% geopend) over NUVO Meets

## **Oculus**

In 2023 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.

## **NUVO Talk de podcast**

Op 26 mei 2023 werd NUVO Talk gelanceerd naar idee van NUVO-voorzitter Norbert Hofstede. In 2023 werden er vijf afleveringen gepubliceerd van in totaal 210 minuten. De podcast is in 2023 4500 keer opgezocht en had ruim 5000 weergaven op Spotify.

## **Salarisonderzoek optiekbranche 2023**

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 60 leden deelgenomen aan het salarisonderzoek in 2023. Dit leverde gegevens op van in totaal 2500 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 2023 gratis beschikken over zo'n reviewsysteem, gekoppeld aan het NUVO Keurmerk en verzorgd door Klanten Vertellen. Opvallend is de hoge score die de deelnemende optiekbedrijven halen: gemiddeld een 9,3.

### **Ledenservice**

In 2023 is er weer veel contact geweest met leden. Het merendeel van deze contacten was telefonisch. De vragen varieerden van vragen over personeel tot vragen over consumentenrecht. In 2023 verwelkomde de NUVO 21 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 27 juni vond de NUVO Meets plaats in het Optiekcentrum. Bas de Nes en Norbert Hofstede gaf een presentatie over de ontwikkelingen in de optiekmarkt en de NUVO. Daarna waren er meerdere gastsprekers aan het woord. Karin Boon nam de bezoekers mee in AI in de optiek en Ton Juffermans en Arjan Leest deelden de recente ontwikkelingen over [werkenindeoptiek.nl](http://werkenindeoptiek.nl)
- De Algemene Ledenvergadering van de NUVO vond weer plaats in het Optiekcentrum op 27 november. Naast het algemene deel waren er ook twee gastsprekers: Karin Boon van BOON the agency en Bart Hendriks van Public Matters
- In 2023 ontvingen we ruim 800 personen in het Optiekcentrum tijdens diverse vergaderingen, presentaties en events
- Op 10 en 11 september stond de NUVO met een stand op de Bold XXL. We hebben weer verschillende leden live kunnen zien en spreken!

### **Kwaliteitsstandaard Oogmeting**

- Op de ALV van november 2022 werd besloten om de Kwaliteitsstandaard Oogmeting onderdeel te maken van het NUVO Keurmerk. Hiertoe werd het huishoudelijk reglement aangepast en ontvingen de leden begin 2023 de Kwaliteitsstandaard Oogmeting
- Op 8 februari had de NUVO een afspraak in Den Haag met Eerste Kamerlid Jan Keunen en Tweede Kamerlid Daan de Kort. NUVO-voorzitter Norbert Hofstede en NUVO-directeur Bas de Nes werden rondgeleid in de Tweede Kamer der Staten-Generaal en spraken de Kamerleden tijdens een lunch. Het was een goede gelegenheid om de

Kamerleden alles te vertellen over de speerpunten en activiteiten van de brancheorganisatie, en om de Kwaliteitsstandaard Oogmeting onder de aandacht te brengen en te overhandigen

- Begin 2023 ging de NUVO een samenwerking aan met Public Matters, een lobbyadviesbureau dat is gespecialiseerd in beleidsbeïnvloeding en strategische communicatie. Zij adviseren organisaties over hoe zij een gewenste positie kunnen verwerven in de politieke agenda. Zo adviseren ze ook de NUVO over hoe de Kwaliteitsstandaard Oogmeting effectief onder de aandacht kan worden gebracht. Tijdens de verkennende gesprekken is gebleken dat de noodzaak voor de erkenning van het vak leeft bij de opticiens, maar niet bij de politiek. Door de recente verkiezingen is er sprake van een compleet nieuw speelveld. De aandacht zal de aankomende tijd liggen bij het benaderen van de nieuwe Kamerleden met de juiste informatie op basis van de position paper

### **Optometrie in het optiekbedrijf**

- Bij de NUVO stond het onderwerp optometrie in het optiekbedrijf al twee jaar op de agenda van het bestuur. NUVO-voorzitter Norbert Hofstede en bestuurslid Gerben Sinke signaleerden het gebrek aan informatie bij optiekondernemers en wilden daar graag verandering in brengen. Zelf hadden zij periodieke overleggen met OVN-bestuur

- Vanaf Oculus 2 2023 informeerden wij de leden door middel van diverse artikelen in de Oculussen. Onderwerpen zoals Wkkgz, KP-registratie, visitatie en accreditatie kwamen aan bod

- In mei 2023 werd de NUVO-werkgroep Optometrie opgericht met als voorzitter Simone Stad. Het doel van de werkgroep, bestaand uit zes leden, is het ontwikkelen van een basisdocument voor de ondernemer. In dit document wordt de ondernemer geïnformeerd hoe hij zijn bedrijf klaar kan maken en in moet richten voor optometrie in het optiekbedrijf, en daarbij deelname aan de eerstelijns zorg. In dit document worden alle relevante onderwerpen besproken zoals wettelijke eisen (onder andere de Wkkgz en WGBO) en de OVN-gedragscode en -regelgeving.

### **NUVO Academie**

In 2023 hebben 97 cursisten deelgenomen aan een cursus van de NUVO Academie. Er zijn 12 cursussen gegeven, waarvan 3 Incompany cursussen. De waardering voor de cursussen is goed.

De populairste cursussen in 2023:

1. Bril afpassen
2. BHV-basiscursus
3. Optiek voor verkoopmedewerkers

In 2023 werd er een nieuwe cursus toegevoegd aan de NUVO Academie: AI in de optiek. De eerste cursus vond plaats op 5 februari 2024.

### **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 2023 werden ook weer verschillende handleidingen verstuurd. Daarnaast is er een mentor beschikbaar die startende optiekondernemers op weg helpt en ze begeleidt.

### **Brochure Arbeidsvoorwaarden optiekbedrijven 2023**

Begin januari ontvingen alle NUVO-leden de themabrochure over arbeidsvoorwaarden in 2023. De brochure geeft informatie over de wettelijke regels waar werkgevers en werknemers rekening mee moeten houden en het loonadvies 2023.

### **Vergoedingen zorgverzekeraars 2023**

Bij aanvang van het jaar ontvingen alle NUVO-leden het jaarlijkse overzicht van alle bril- en lensvergoedingen uit de aanvullende zorgverzekeringen per 1 januari 2023. 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**

- In 2023 had de NUVO de volgende bestuursleden:
  - o Voorzitter Norbert Hofstede
  - o Boukje Wapstra
  - o Johannes Veldhoen
  - o Gerben Sinke
  - o Raphael Kriek
  - o Kees Beeks
  - o Remko Berkel/Wouter van der Hoeven
  - o Sarah Boelhouters - van Wijk
  - o Serge Greving

### **NUVO & Criminaliteit**

- Ook in 2023 kreeg de optiekbranche helaas veel te maken met criminaliteit, inbraken en ramkraken waren al aan de orde van de dag. De ernst van de criminaliteit neemt echter toe, verschillende gewapende overvallen in optiekwinkels hebben plaatsgevonden.
- De NUVO onderhoudt als reactie hierop nauwe contacten met de Nationale Politie die zich bezig houdt met High Impact Crimes, elke inbraak, overval of andere vorm criminaliteit wordt gemeld bij de coördinator van dit onderdeel van de politie.

### **NUVO & Onderwijs**

- Deelcertificaat MBO optiek: in 2021 is het certificaat tot stand gekomen en werd het vanaf dat moment mogelijk een MBO deelcertificaat te halen voorzien van een diploma. Het gaat hierbij om de certificaten 'assortimentsbeheer' en 'assisteren bij refractie'. In samenwerking met de SBB en de optiekscholen heeft de NUVO zich hard gemaakt om te komen tot het resultaat. 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. In 2023 zijn deze activiteiten voortgezet en heeft dit geleid tot meer zij-instromers in de optiekbedrijven. Er waren 9% meer aanmeldingen bij de verschillende optiekscholen, de meeste aanmeldingen kwamen ten goede aan de BBL opleiding.