

NSO RETAIL JAARVERSLAG 2020

Gedurende 2020 is veel aandacht besteed aan het kerndossier van de NSO. Achtereenvolgens komen in dit jaarverslag aan de orde: tabak en rookwaren, kansspelen, arbeidszaken, NSO Diensten, MKB-aangelegenheden en Promotie & Communicatie. Het jaar 2020 werd natuurlijk bepaald door de coronacrisis, de beperkende maatregelen en de steunmaatregelen voor ondernemers. Vanaf maart is veel werk gestoken in het bijhouden van een coronadossier voor ondernemers in de tabaks-/gemaksdetailhandel, het aanreiken van tools voor de steunmaatregelen en veel communicatie over alle relevante zaken rondom corona. Ook is een actieve lobby gevoerd met als doel onze ondernemers door deze bijzondere tijd heen te helpen. In dat kader zijn veel contacten onderhouden met ondermeer collega-brancheorganisaties, MKB-Nederland, Het Ministerie van Economische Zaken en Tweede Kamerleden.

1. TABAK EN ROOKWAREN

1.1. Nieuwe e-learning "Elektronische Dampwaren" live

Begin januari 2020 ging de nieuwe e-learning "Elektronische Dampwaren" live op het NSO Retail cursusplein (www.nsoretail.nl). Deze e-learning is ontwikkeld in samenwerking met veel ondernemers en stakeholders uit de branche.

In de Tabaks- en rookwarenwet wordt onderscheid gemaakt tussen 'voor roken bestemde tabaksproducten', 'rookloze tabaksproducten' en 'elektronische dampwaar'.

De nieuwe e-learning zoomt in op de elektronische dampwaren. Deze training geeft antwoord op veel vragen over wat dampen is, hoe een elektronische sigaret werkt en hoe deze onderhouden moet worden.

Gedurende 2020 is deze training door vele honderden ondernemers en medewerkers gevolgd. Zodoende weten zij meer over deze producten en kunnen zij hierover in de winkel makkelijker het gesprek met de consument aangaan.

1.2. Voorbereiding op uitstalverbod

Per 1 juli 2020 ging voor supermarkten het uitstalverbod van tabaksproducten en rookwaren in. Gedurende 2020 waren in onze branche de voorbereidingen op de invoering van het uitstalverbod per 1 januari 2021 een belangrijk item.

Vanuit NSO Retail was er gedurende het jaar veel contact met de NVWA om antwoorden te krijgen op de vele praktische vragen rondom de invoering van het uitstalverbod. Pas na veelvuldig aandringen en veel geduld waren eind 2020 de meeste vragen beantwoord.

1.3. Vanaf 2021: drie winkeltypes

Ondernemers kunnen kiezen om uitgezonderd te worden van de verplichting tot uitstalverbod. Dat kan met een zogenoemde speciaalzaak of tabakswinkel. De gemakswinkel moet wel per 1 januari 2021 voldoen aan het uitstalverbod.

Gedurende 2020 is vanuit NSO Retail vaak en veel informatie verstrekt over de drie winkeltypes.

1.4. 20 mei 2020: géén verkoop meer van mentholsigaretten

Sinds enige jaren mogen sigaretten niet meer met toegevoegde aroma's verkocht worden.

Voor mentholsigaretten gold een uitzondering tot 20 mei 2020. Mentholhulzen (en zogenoemde mentholkaartjes) vallen niet onder een verkoopverbod op basis van de Tabaks- en rookwarenregeling en mogen derhalve vanaf 20 mei nog wel verkocht worden.

1.5. Forse accijnsverhogingen

Per 1 april 2020 ging een tweede accijnsverhoging in. Na een eerste verhoging per januari 2020 steeg de consumentenprijs van een pakje sigaretten met circa 1 Euro. Voor shag liep dit op tot 2,40 Euro. De forse accijnsverhoging past in het beleid van de overheid om het roken te ontmoedigen. Samen met stakeholders doet NSO Retail onderzoek naar de effecten van deze accijnsverhogingen. Dit om argumenten richting de overheid te hebben voor vanaf 2021 geplande nieuwe accijnsverhogingen.

1.6. Kabinet wil verdere beperking reclamemogelijkheden

In de zomer van 2020 kwam het Kabinet met een voorstel reclame voor tabaksproducten in speciaalzaken verder te beperken. Ook werden vergoedingen die tabaksfabrikanten betalen aan speciaalzaken en overige verkooppunten als ongeoorloofd gekwalificeerd.

NSO Retail heeft zich verzet tegen deze zienswijze. Afspraken van productaanbieders met verkooppunten zijn geen reclame. Bedoelde afspraken hebben géén verkoop bevorderend effect op consumenten en hebben dit ook niet ten doel. Ondernemers met een tabakspeciaalzaak verrichten diensten bij de verkoop van hun producten (zoals voorraadbeheer, schapverzorging en het aanbrenge van promotiemateriaal) en ontvangen daarvoor een vergoeding.

Op instigatie van onder meer NSO Retail zijn vanuit de Tweede Kamer kritische vragen gesteld over dit voorstel. De parlementaire behandeling van het voorstel was eind 2020 nog niet voltooid, zodat de aanvankelijk door het Kabinet voorgestelde ingangsdatum van 1 januari 2021 niet gehaald werd.

1.7. Blokhuis wil verbod op smaakjes e-sigaret

Juli 2020 maakte Staatssecretaris Blokhuis bekend smaakjes voor de e-sigaret te willen verbieden. Daardoor zouden e-sigaretten minder aantrekkelijk zijn voor jongeren. Tabaksmaken blijven wel beschikbaar, zodat rokers de e-sigaret kunnen gebruiken om te stoppen. De staatssecretaris stelde verder voor dat verhittingsapparaten voor tabak onder de tabaks- en rookwarenwet worden geplaatst. Voor deze apparaten gaan dan dezelfde regels gelden als voor rookwaren, zoals een uitstalverbod, leeftijdsgrens en reclameverbod betekent.

1.8. Generieke verpakkingen vanaf 1 oktober 2020

Vanaf 1 oktober 2020 mogen voor de Nederlandse markt bestemde sigaretten en shagtabak alleen nog in standaardverpakkingen worden geproduceerd. Bij neutrale verpakking mag, naast de gezondheidswaarschuwingen, alleen de merknaam, merkvariant en enkel productgegevens worden vermeld.

Om de voorraden van al geproduceerde producten nog te kunnen verkopen geldt er een uitverkoopregeling: verpakkingen van sigaretten en shagtabak die vóór 1 oktober 2020 zijn geproduceerd mogen nog tot 1 oktober 2021 worden verkocht aan consumenten.

NSO Retail heeft fel geprotesteerd tegen een voorstel om de generieke verpakkingen ook voor sigaren en elektronische dampwaar in te gaan voeren. De consultatie hieromtrent heeft veel ondernemers tot reactie aangezet. Zo heeft ook NSO-Retail een uitvoerig commentaar geschreven.

1.9. Vanaf 2024: geen tabaksverkoop in supermarkten

In een brief aan de Tweede Kamer maakte het Kabinet 20 november 2020 het besluit kenbaar het aantal verkooppunten van tabak terug te gaan dringen. Dit zal de komende jaren in een aantal stappen plaatsvinden:

- 2022 Verbod op alle sigarettenautomaten, bijvoorbeeld in cafés en snackbars.
- 2023 Verbod op de online verkoop van tabak.
- 2024 Verbod op de verkoop van tabak bij supermarkten.

Het is de inzet van het Kabinet om na 2030 gefaseerd de verkoop van tabak af te bouwen, achtereenvolgens bij tankstations en tabaks-/gemakzaken, waarna alleen speciaalzaken nog tabak kunnen verkopen. In 2021 wordt onderzocht hoe de afbouw na 2030 het beste vorm kan krijgen. NSO Retail heeft haar medewerking aan dit onderzoek toegezegd.

2. KANSSPELEN

2.1. Nieuwe kansspelterminal

Aanvankelijk was het de bedoeling dat Nederlandse Loterij Organisatie (NLO) in het eerste kwartaal van 2020 een nieuwe kansspelterminal zou uitrollen. De verkooppunten kregen hiervoor een nieuw contract. Dit contract is tussen NLO en NSO Retail besproken en dit was voor NLO aanleiding om het contract op onderdelen aan te passen. Belangrijk aandachtspunt was dat de retailer zelf verantwoordelijk werd voor de aanleg van de bekabeling naar de nieuwe NLO-apparatuur. Vanuit de markt werden vraagtekens geplaatst bij de wijze waarop de individuele ondernemer zorg moest dragen voor de gewenste aansluiting.

2.2. Kinderziektes nieuwe kansspelterminal

De uitrol van de nieuwe terminal kreeg uiteindelijk pas najaar 2020 zijn beslag. Dit ging met veel en serieuze kinderziektes gepaard. De continuïteit van de kansspelverkoop kwam daardoor onder druk.

NSO Retail en de winkelformules in onze branche hebben oktober 2020 hun zorgen geuit over het functioneren van de nieuwe kansspelterminal. In een gezamenlijke brief hebben ze NLO gevraagd om snel in actie te komen om gezamenlijk de problemen aan te pakken. Daarop is door NLO in samenwerking met de commerciële organisaties in de branche hard gewerkt aan het oplossen de problemen. Er werden verscheidende verbeteringen en updates doorgevoerd en de capaciteit van de helpdesk werd opgeschaald. Uiteindelijk resulterend in een werkende configuratie.

Voor de ondernemers heeft NLO een e-learning en website met veel (achtergrond)informatie opgetuigd. NSO Retail volgde dit nauwgezet en onderhield goed contact met NLO en de commerciële organisaties.

2.3. Gevolgen coronacrisis

Voorjaar 2020 werd in een regulier overleg tussen NSO en NLO onder meer gesproken over de gevolgen van de coronacrisis voor de kansspelverkoop. De omzet stond sterk onder druk. Vooral de Toto had door gebrek aan sportwedstrijden geen of nauwelijks meer omzet.

2.4. Wet Kansspelen op Afstand (KOA)

Voorjaar 2020 nam de Tweede Kamer een motie aan om de reclame rondom kansspelen op TV te beperken.

Zomer 2020 werd met de NLO gesproken over de voortgang van de Wet Kansspelen op Afstand (KOA). De wet zelf was inmiddels goedgekeurd, de uitvoeringsmaatregelen waren toen aan de beurt om ingevoerd te worden. Onduidelijk is hoelang dit gaat duren.

3. ARBEIDSZAKEN EN NSO DIENSTEN

Onder arbeidszaken en diensten wordt achtereenvolgens Arbeidsvoorwaarden, Arbeidsrecht, Sociale Zekerheid, Personeelsbeleid en de NSO-diensten behandeld.

Door de komst van corona, medio maart, heeft 2020 grotendeels in het teken gestaan van er zijn voor de NSO leden. Ook is er veel werk besteed aan het maken, en vooral het bijhouden, van een corona dossier op de NSO-website. Hierin kunnen leden alle financiële regelingen en informatie vinden rondom corona. Voor arbeidszaken betrof dit de regeling voor de tegemoetkoming in de loonkosten (NOW) en alle vaak gestelde vragen over corona die betrekking hadden op medewerkers en ondernemer.

3.1. Arbeidsvoorwaarden

Na het beëindigen van de CAO voor personeel werkzaam in de tabaksdetailhandel (per 1 november 2013) heeft NSO Retail een richtlijn arbeidsvoorwaarden opgesteld en geeft het ieder jaar een voorstel loonsverhoging.

In de retail is de tendens dat er op termijn twee CAO's (Food en non-Food) overblijven en wellicht een aparte CAO voor de online detailhandel.

Het is van belang dat onze branche zelf een keuze maakt voor een CAO. Dit omdat er anders in de toekomst door de Algemeen Verbindend Verklaring van een CAO de werkgevers in de tabaksdetailhandel wettelijk verplicht worden bijvoorbeeld de CAO van de food (levensmiddelen) te volgen.

In 2020 is er in het NSO-bestuur meerdere malen gesproken over de huidige arbeidsvoorwaarden en een eventuele aansluiting bij een CAO. Het bestuur heeft zich uitgesproken dat, als er wordt aangesloten bij een CAO, dit de CAO Retail Non-Food zal zijn. Hiertoe heeft NSO Retail een intentieverklaring afgesloten met INretail.

Op verzoek van het bestuur is er een werkgroep 'Arbidsvoorwaarden in de toekomst' samengesteld. Die werkgroep heeft het bestuur geadviseerd om per 1 januari 2021 nog niet aan te haken bij de CAO Retail Non-Food. Dit omdat er op dat moment, mede door corona, nog onvoldoende draagvlak was. Voorjaar 2021 komt de werkgroep weer bijeen.

3.1.1. Loonsverhoging

In december is aan de leden het advies gegeven om 2,7% loonsverhoging per 1 februari 2021 te geven aan medewerkers van 21 jaar of ouder. Dit is hetzelfde percentage waarmee de WML zijn verhoogd in 2020. Met daarbij de vermelding dat de werkgever niet wettelijk verplicht is om dit advies op te volgen. Afhankelijk van de bedrijfsresultaten, het functioneren van de medewerker en de plaatselijke arbeidsmarkt kan een andere loonsverhoging gegeven worden.

3.1.2. Wettelijk minimumloon (WML)

In 2020 heeft de NSO haar leden diverse keren geïnformeerd over het feit dat een medewerker recht heeft op minimaal het WML. De WML lonen worden twee keer per jaar verhoogd, op 1 januari en op 1 juli. De minimumlonen staan op de NSO-website.

3.1.3. Arbeidsovereenkomsten en reglementen

Vanwege de komst van de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) per 1 januari 2020, zijn de model arbeidsovereenkomsten en reglementen aangepast. Ook zijn er nieuwe modellen bijgekomen zoals het aanbod aan nul uren krachten en de arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd voor medewerkers die al in dienst zijn, maar waar de arbeidsovereenkomst niet op schrift stonden. Deze informatie is meerdere keren gecommuniceerd naar de NSO leden.

3.1.4. Pensioenfonds Detailhandel

Werkgevers in de detailhandel zijn wettelijk verplicht om iedere medewerker van 20 tot 67 jaar aan te melden bij het Pensioenfonds Detailhandel en hier premie voor af te dragen. Werknemers betalen zelf een deel van de premie, dit wordt ingehouden op hun loon. De uitvoerder van het pensioenfonds detailhandel is TKP in Groningen. Ieder jaar in december communiceert NSO Retail de pensioenpremies voor het komende jaar aan haar leden.

3.2. Arbeidsrecht

Op 1 januari 2020 is de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) ingevoerd.

De invoering van de WAB heeft grote gevolgen voor werkgevers die met oproepkrachten werken. De NSO-leden zijn hierover geïnformeerd en bij vragen ook het opgestelde informatieblad over de WAB toegezonden. Hierin staan alle wijzigingen die de Wet Arbeidsmarkt in Balans met zich meebrengt. In 2020 zijn de leden diverse keren herinnerd aan deze wijzigingen. NSO-leden zijn ook geïnformeerd over de uitbreiding, per 1 juli 2020, van de Wet Arbeid & Zorg (WAZO).

3.3. Sociale zekerheid

3.3.1. Arbodienst

De leden zijn ook in 2020 geïnformeerd over het feit dat zij wettelijk verplicht zijn om een basiscontract met een Arbodienst af te sluiten.

3.3.2. Remedium

Per 1 januari 2020 is Stichting Remedium voor de uitvoering van de Arbozaken overgestapt

naar de gecertificeerde Arbodienst ARBOZ.

Alle deelnemers van Remedium zijn persoonlijk geïnformeerd over de wijziging van Arbodienst. Deelnemers hebben aangegeven zeer tevreden te zijn over de wijze waarop de casemanagers van ARBOZ de zaken aanpakken. Omdat ziekmelden vanwege quarantaine i.v.m. corona niet mogelijk was zijn de medewerkers door de casemanager van ARBOZ direct benaderd met de vraag of zij daadwerkelijk ziek waren of in quarantaine zaten.

In 2019 is de MKB-verzuim ontzorgverzekering geïntroduceerd. In 2019, maar ook in 2020, was er nog onvoldoende duidelijkheid over dit product en het bijbehorende financiële plaatje. Het voordeel moet namelijk zitten in de verrekening met de Aof premie via het UWV en dit is uitgesteld van 1 januari 2021 naar 2022.

In de Arbowet is opgenomen dat iedere werkgever verplicht is om maatregelen te nemen op het gebied van bedrijfshulpverlening (BHV). NSO Retail is sinds 2018 aangesloten bij Help123. Hiermee kan een BHV- plan worden opgemaakt waarin BHV-afspraken worden aangegeven en alle medewerkers een online BHV-training kunnen volgen waarmee zij leren hoe te handelen bij een noodgeval.

3.4 Personeelsbeleid

NSO Retail heeft in 2020 haar leden geïnformeerd over zaken die met personeel en personeelsbeleid te maken hebben. De meeste leden weten de NSO goed te vinden als het gaat om vragen over hun werknemers. Er zijn ook heel veel vragen gesteld vanwege de coronamaatregelen. Ook toen in december de winkelsluiting een feit was, zijn tientallen leden te woord gestaan.

Op de site is een coronadossier gemaakt met alle regelingen. Daarbuiten kunnen de leden op de site ook de gebruikelijke informatie vinden zoals model arbeidsovereenkomsten, concept aanzoeken, aanbod vaste arbeidsomvang aan oproepkrachten etc.

Op het NSO-bureau zijn in 2020 ongeveer 1500 individuele adviezen verstrekt op het gebied van arbeidszaken. De meeste adviezen gingen over corona gerelateerde zaken en het aannemen en functioneren van medewerkers. Maar ook werd veel gevraagd naar de wijzigingen van de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), het niet goed functioneren van werknemers en over hoe om te gaan met een medewerker die angstig is om te werken vanwege corona en/of langdurig ziek is.

Verder werd er door leden met grote regelmaat per mail conceptbrieven en contracten ter beoordeling voorgelegd aan het bureau. In 2020 kwam ook vaak de vraag of het bureau een conceptbrief wilde opzetten. Dit in verband met tijdgebrek van de ondernemer, door veelvuldige aanwezigheid van de ondernemer in de winkel i.v.m. de coronamaatregelen.

Als er veel vragen over een bepaald onderwerp gesteld worden, is hier aandacht aan besteed in de communicatie naar de leden. Voorbeelden van de onderwerpen in 2020 zijn allerlei vragen over corona gerelateerde zaken, lonen t/m het nemen van verlof/vakantie i.v.m. het feit dat de kinderen niet naar school konden en wat te doen bij quarantaine werknemers. Ook waren er vragen over de verworven rechten van de vaste medewerkers na de beëindiging van de cao, het aannemen en ontslaan van een medewerker, verlof en vakantie, werken met jongeren, feestdagen, en de wijzigingen en gevolgen van de invoering van de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB).

3.5. NSO Retail diensten

Op een aantal terreinen verstrekt de NSO individueel advies aan haar leden. Regelmatig verwijst zij haar leden naar externe adviseurs. Voor juridisch en bedrijfseconomisch advies kregen NSO leden in 2020 nog een korting op het tarief van deze adviseurs.

In 2020 werd advies gegeven over de volgende onderwerpen:

3.5.1. Administratie

NSO Retail verwijst haar leden die vragen hebben over hun administratie naar ANB Accountants/Adviseurs (ANB). ANB is werkzaam voor ongeveer 70 NSO leden. Deze leden

maken zelf schriftelijke afspraken over de dienstverlening met ANB.

3.5.2. Arbeidszaken

In 2020 verwerkte het bureau ongeveer 1500 telefonische en/of e-mail verzoeken om advies betreffende arbeidsvoorwaarden, arbeidsrecht, sociale zekerheid en personeelsbeleid.

3.5.3. Bedrijfseconomisch advies

NSO Retail verwees in 2020 voor bedrijfseconomisch advies door naar Solo Advies. Ook is er in 2020 een pilot gestart: Hulp bij het maken van keuzes. Dat is een adviesproduct voor ondernemers die overwegen hun bedrijf te staken. Dit advies wordt ingevuld door bedrijfsadviseurs van INretail.

3.5.4. Juridisch advies

NSO Retail verwijst voor juridisch advies door naar Meeles BedrijfsAdvies VOF of een jurist van INretail. In 2020 werden 17 NSO leden doorverwezen naar een juridisch adviseur.

3.5.5. Remedium

Remedium is het ziekteverzuimloket van de tabaksdetailhandel. Via Remedium worden veel zaken geregeld die zorgen voor een goede en efficiënte ziekteverzuimbegeleiding en zorgverlening. Per 1 januari 2020 is Stichting Remedium voor de uitvoering van de Arbozaken overgestapt naar de gecertificeerde Arbodienst ARBOZ.

Remedium verzorgde in 2020 de Arbodienstverlening voor totaal 1700 werknemers, 630 werknemers van NSO leden en 1070 werknemers van KNDB leden.

3.5.6. Verzekeringen

Leden die vragen hebben over verzekeringen verwijst NSO Retail door naar WÜTHRICH. WÜTHRICH heeft in 2020 voor 321 NSO-leden een of meerdere zakelijke en/of particuliere verzekeringen in portefeuille.

3.5.7. Slachtofferhulp

Na een heftige gebeurtenis zoals een overval of een inbraak hebben leden en hun medewerkers behoefte aan deskundige hulp. NSO Retail heeft in 2020 slachtofferhulp aangeboden via Slachtofferhulp Nederland. Dit betrof hulp na een overval of inbraak.

3.5.8. Meld- en Adviespunt Interne Criminaliteit

Regelmatig krijgt NSO Retail adviesvragen over interne fraude, cameratoezicht etc. Hiervoor heeft is jaren geleden het NSO-Meldpunt Interne Criminaliteit opgericht. Deskundige medewerkers van 4iTrust Integrity Services zijn telefonisch bereikbaar voor advies aan de NSO-leden. Leden kunnen gratis telefonisch advies krijgen over de problematiek die speelt. Er zijn in zeven gevallen advies gegeven en met vervolgtelefoontje en terugkoppeling hebben er zo'n 13 gesprekken plaatsgevonden. De zaken betroffen diefstallen, verduisteren, niet afrekenen/niet aanslaan in de kassa van totoformulieren en krasloten. Daarnaast een informatief advies met betrekking tot gebruik camerabeelden.

3.5.9. Opleidingen

Op het NSO Retail Cursusplein, onderdeel van de NSO Retail website, zijn alle trainingen voor ondernemers en werknemers geclusterd. Verschillende workshops en trainingen worden door de NSO zelf georganiseerd (met een eigen of externe trainer).

Daarnaast worden er ook diverse e-learnings (onlinetrainingen) aangeboden, zoals bijvoorbeeld de training 'Soms Moet Je Nee Verkopen'. In deze e-learning wordt geleerd hoe om te gaan met de leeftijdsgrens bij tabaksverkoop (NIX18). In 2020 hebben 7 werkgevers en 214 werknemers deze onlinetraining gevolgd.

De nieuwe e-learning Elektronische Dampwaren is gevolgd door bijna alle werkgevers en werknemers.

Ook wordt er gebruik gemaakt van de workshops die INretail in Zeist geeft. Een voorbeeld hiervan is de workshop Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) waar een aantal NSO leden naar toe zijn geweest.

3.5.10. Vraag en aanbod

In 2020 is de module "Vraag en Aanbod" van de NSO ruim 12 keer voorzien van advertenties van leden. Deze advertenties variëren van het aanbieden van een winkel tot het aanbieden van inventaris. Deze 12 advertenties resulteerde in 97 reacties van geïnteresseerde. Met name de aan- en verkoop van winkels werd 7.000 keer online bezocht.

3.5.11. NSO Retail Ledenvoordelen

Naast algemene belangenbehartiging biedt NSO Retail ook individueel voordeel aan haar leden. Daartoe is een samenwerking aangegaan met collega-brancheorganisatie INretail. NSO-leden profiteren hierdoor van kortingen op een aantal producten en diensten. Deze voordelen variëren van All-in Security tot brandstof en van BHV tot Telecom. In totaal zijn er 283 NSO leden die van één of meer diensten gebruik maken, in totaal 580 diensten. Met name van de korting voor Buma/SENA wordt vaak gebruik gemaakt.

4. MKB- AANGELEGENHEDEN

4.1. Consumentenonderzoek Gastvrijheid & Dienstverlening

Hoe kan de lokale gemakswinkelier het verschil maken door meer gastvrijheid en betere dienstverlening in zijn/haar winkel toe te voegen en hierdoor de bestaande klant beter van dienst te zijn en nieuwe klanten te winnen? Dat was de centrale onderzoeksvraag die marktonderzoeksbureau Motivaction in januari meekreeg en die moest leiden tot nieuwe consumenteninzichten.

De begeleidende projectgroep, die bestaat uit NSO Retail en vertegenwoordigers van Audax, CIGO en Primera, wilde met dit marktonderzoek winkelformules en ondernemers handvatten aanrijken voor het verstevigen van het businessmodel. Eén van deze handvatten is een toekomstbestendige positionering gericht op gastvrijheid en dienstverlening. De resultaten van het onderzoek werden in het voorjaar opgeleverd en vertaald in een serie artikelen in het vakblad NSO Retail Magazine.

4.2. Wet voor betere balans franchise naar Tweede Kamer

Eerlijker ondernemen en beter samenwerken. Dat is het doel van de nieuwe wet Franchise die het Kabinet in februari naar de Tweede Kamer stuurde. Doel is onder meer, meer transparantie bij het sluiten van de franchiseovereenkomst en franchisenemers beter te informeren over ontwikkelingen rondom de franchiseformule. Daarnaast komt er meer zeggenschap voor franchisenemers. Nieuw in het wetsvoorstel is dat franchisegevers en -nemers samen moeten bepalen bij welke wijzigingen dit nodig is. Janwillem Burgering: *"Ook in onze branche is het van groot belang dat hoofdkantoren en aangesloten ondernemers op een evenwichtige manier met elkaar omgaan. Zodra deze wet van kracht wordt zal dat ook effecten hebben op de commerciële samenwerkingsverbanden in onze branche"*. Later in 2020 stemde de Tweede en Eerste Kamer in met deze wet die op 1 januari 2021 is ingegaan.

4.3. Gebruik sealbagautomaten onder druk

April 2020 hebben de Nederlandse banken 800 van de 1200 zogenoemde sealbagautomaten gesloten. De tijdelijke sluiting was noodzakelijk uit het oogpunt van veiligheid. Gedurende 2020 hebben vaker plofkraken plaatsgevonden. Hierbij zijn zware explosieven gebruikt, wordt veel schade veroorzaakt en zijn er ook soms woningen ontruimd. NSO Retail heeft haar leden geadviseerd om zoveel mogelijk betalingen via (contactloze) pinbetalingen te ontvangen en zich te melden als zij hinder ondervinden met deze tijdelijke sluiting.

In overleg met de Nederlandse Bank is aangedrongen op het verder bevorderen van pinbetalingen en service voor de retailers die op een veilige manier zijn contact geld met kunnen afstorten.

4.4. NSO Retail gastheer van Expertgroep Local Retail

Hoe kunnen lokale retailers met een fysieke winkel beter de aansluiting vinden bij de online retail en de platformeconomie? Hoe kan het post- en pakketpunt in de lokale winkel verder

worden geprofessionaliseerd, waardoor het meer bijdraagt aan het rendement van de winkel? Welke andere nieuwe diensten (functies) kan de lokale retail aanbieden aan consumenten en professionals in haar verzorgingsgebied?

Dit zijn enkele van de vragen die beantwoord zijn in de Expertgroep "Local Retail: small business, great opportunities", onderdeel van het Shopping Tomorrow 2020 programma dat in april van start ging. NSO Retail was mede gastheer van deze groep, waarin ook ondernemers en vertegenwoordigers van winkelformules uit onze branche zitting hadden.

In oktober werd door de expertgroep een bluepaper gepresenteerd. Daarin werd een link gelegd tussen de bestaande pakketpunten, het idee van één buurt service pakketpunt en de kansen die samenwerking in een lokaal retail platform biedt. Kernbegrippen uit het blue paper zijn: samenwerking en integratie. Samenwerking lokaal tussen verschillende stakeholders en integratie van pakketstromen en distributiemogelijkheden. Het blue paper is gepresenteerd in een serie artikelen in het vakblad.

4.5. Dag van de Ondernemer

Vrijdag 20 november was de Dag van de Ondernemer. Namens het bestuur van NSO Retail hebben alle leden een ansichtkaart ontvangen. Ook is op deze dag de NSO Retail Buurt Bokaal 2020 uitgereikt aan Hazel en Murat van de Gorcumse Tabakshop in Gorinchem. Met hun winkel en hun private label koffie (Gorcums Bakkie) vervullen zij een echte wijkfunctie en dragen ze bij aan een sociale meerwaarde in een multiculturele wijk.

4.6. Retail in gesprek over compensatie vuurwerkbesluit

In 2020 was er geen consumentenvuurwerk met oud en nieuw. Voor een aantal retailers, ook in onze branche, een flinke teleurstelling. Kosten waren al gemaakt, investeringen al gedaan. Met het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is begin december gesproken over een compensatieregeling. NSO Retail werkte hierbij nauw samen met de Tuinbranche en INretail.

4.7. Detailhandel Nederland gestopt per 31 december

De afgelopen jaren is gezocht naar een manier om de belangenbehartiging van de retail te organiseren. Helaas is die binnen Detailhandel Nederland niet gevonden. De visies van de deelnemende partijen bleken te veel van elkaar verschillen. Daardoor was er onvoldoende draagvlak voor continuering van de collectieve belangenbehartiging van de retail door Detailhandel Nederland. Het sectorinstituut staakte haar activiteiten per 31 december 2020.

5. PROMOTIE EN COMMUNICATIE

De NSO gebruikt verschillende communicatiemiddelen om haar leden te informeren.

Onderstaand per middel een korte omschrijving. Daarnaast specifieke communicatie- uitingen die zijn uitgevoerd voor de leden in 2020.

5.5. NSO Retail website

Behalve actueel nieuws vindt de ondernemer op de website up-to-date informatie die relevant is voor leden en niet- leden. Zo staat alle informatie over NIX18 geclusterd en staat er veel informatie met betrekking tot arbeidszaken/personeel online. Alle NSO-leden hebben een login. Ook in 2020 waren de homepagina, actueel, diensten (vraag en aanbod) en NSO-lidmaatschap de meest bezochte pagina's.

In 2020 is de website verrijkt met alle informatie over de keuzes in winkeltypes en het uitstalverbod, daarnaast een 'coronadossier' met relevante informatie over (steun)maatregelen en hulpmiddelen omtrent Covid-19.

5.2. Deze Week

Via de wekelijkse e-mailnieuwsbrief **Deze Week** informeert de NSO haar leden over actuele zaken die spelen in de branche of in de detailhandel in het algemeen. **Deze Week** is het hele jaar wekelijks op de vrijdagmiddag (met uitzondering van de zomervakantie) per e-mail verstuurd. In totaal is in 2020 de **Deze Week** 45 keer verstuurd.

5.3. NSO Retail Magazine

In 2020 is het vakblad **NSO Retail Magazine** conform planning 8 keer verschenen. Iedere editie staat een assortimentsthema centraal en is een NSO-katern opgenomen met informatie over actuele zaken die in de branche spelen.

In juli is de **NSO Retail MarktGids 2020/2021** verschenen. Deze bevat markt- en branche-ontwikkelingen, de omzetmonitor en veel (prijs) informatie over alle assortimentsgroepen die verkocht worden in de Nederlandse tabak- en gemakswinkel. Zowel het vakblad als ook de MarktGids worden uitgegeven door Stichting NSO Retail Activiteiten (SNRA).

5.4. NSO Retail Webinars

In september en oktober heeft NSO Retail een reeks van 7 Webinars verzorgd om meer informatie te geven én mogelijke ondernemersvragen te beantwoorden over veranderende wet- en regelgeving. De Webinars bestonden uit een korte presentatie met beschrijving van de belangrijkste kenmerken per winkeltype voor het (eventueel) voldoen aan de uitzonderingsbepaling op het uitstalverbod. Gemiddeld adden 45 leden zich aangemeld per webinar.

5.5. NSO Retail Ledenavonden

Door het coronavirus zijn er geen fysieke ledenavonden georganiseerd. In het najaar zijn de medewerkers van NSO Retail aangeschoven bij de digitale bijeenkomsten die werden georganiseerd door Primera.

5.6. NSO Extra Ledenbericht

Naast de wekelijkse email nieuwsbrief (**Deze Week**) verstuurd de NSO haar leden per email extra ledenberichten indien een actualiteit daarom vraagt of om de leden over een aanstaande gebeurtenis te informeren. In totaal zijn er in 2020 16 extra Ledenberichten verstuurd, met name om ondernemers te informeren over de ontwikkelingen en getroffen maatregelen omtrent het coronavirus.

5.7. Postmailingen

Naast de digitale weg wordt sommige informatie ook nog per post naar de leden verstuurd. In 2020 zijn er diverse mailingen verstuurd. In februari is de contributienota met bijgevoegd het activiteitenverslag verstuurd. In maart hebben alle leden flyers ontvangen over het uitstalverbod en de keuze in winkeltype. Eind maart zijn alle winkels voorzien van posters met de corona maatregelen. In juni hebben de NSO-leden de factuur en uitkeringsbrief FSIT 2019 ontvangen. Op de derde vrijdag van november op 'de Dag van de Ondernemer' heeft NSO Retail alle ondernemers een ansichtkaart gestuurd om hen te bedanken namens hun Buurt. Eind december is de nieuwe Tabaksreader verstuurd maar ook een A2 poster "Ook in het nieuwe jaar staan we voor u klaar" in het kader van Hou ons in de Buurt. De gebruikelijke NIX 18 mailing is verschoven naar voorjaar 2021 als de winkels weer open zijn.

5.8. Maandavond "koopavond"

In een jaar met veel ontwikkelingen en keuzes die gemaakt moesten worden ten aanzien van de uitzonderingsbepaling, is van september tot en met december de telefonische bereikbaarheid uitgebreid met een telefonisch spreekuur op maandagavond van 19.00 – 20.00 uur. In toerbeurt zaten de medewerkers van NSO Retail op maandagavond klaar om de vragen van ondernemers te beantwoorden.

5.9. NSO Retail Beurs 2020

Tweejaarlijks organiseert NSO Retail de NSO Retail Beurs. Voor 2020 stond deze ook op het programma. Helaas hebben we de vakbeurs tot twee keer toe moeten uitstellen en later moeten annuleren vanwege de ontwikkelingen van het coronavirus. De voorbereidingen voor de beurs op zondag 15 maart waren in volle gang. De beursvloer van Expo Houten was volgeboekt met ruim 40 exposanten. Een week voor de beurs heeft de NSO het besluit moeten nemen om de beurs uit te stellen tot het weekeinde van 3 en 4 oktober. Jammer genoeg was de situatie rondom het coronavirus niet verbeterd waardoor de NSO Retail Beurs in 2020 geen doorgang kon vinden.