

NSO RETAIL



NSO RETAIL

JAARVERSLAG 2021

GEBEURTENISSEN, INZET, ACTIVITEITEN EN RESULTATEN

Corona!

Het jaar 2021 werd wederom bepaald door de coronacrisis, de beperkende maatregelen en de compensatiemaatregelen voor ondernemers. Het hele jaar door is veel werk gestoken in het bijhouden van een coronadossier voor ondernemers in de tabaks-/gemaksdetailhandel, het aanreiken van tools voor de compensatiemaatregelen 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 onder meer collega-brancheorganisaties, MKB-Nederland, Het Ministerie van Economische Zaken en Tweede Kamerleden. Onze winkels waren gesloten tot en met eind april. Bestuur en medewerkers van NSO Retail hebben zich intensief ingezet om voor de ondernemers in onze branche de schade zoveel mogelijk te beperken. Door onder meer:

- * actieve lobby voor compensatiemaatregelen die werken voor onze branche;
- * met verhuurders in gesprek over kwijtschelding/vermindering van huur;
- * gratis sneltest voor NSO Retail leden;
- * meldpunt handhaving coronamaatregels in winkels.

Het hele jaar door beheerste corona het nieuws en de activiteiten van NSO Retail. Hierover is gecommuniceerd in de wekelijkse nieuwsbrief Deze Week en in vele tientallen extra ledenberichten. Honderden vragen van ondernemers zijn beantwoord.

Uitgangspunten 2021 van NSO Retail

NSO Retail is de belangenbehartiger van en voor ondernemers met een tabaks-/gemakswinkel. Als brancheorganisatie verleent NSO Retail diensten aan deze retailers en doet het actief aan collectieve belangenbehartiging. Dat betekent dat standpunten worden ingenomen - ten voordele van deze ondernemers - en dat deze standpunten actief worden uitgedragen in de politiek en bij stakeholders in en rondom de branche.

Daarbij is NSO Retail geen belangenbehartiger van of voor de producten die in onze winkels verkocht worden. De ondernemer - en haar of zijn winkel - staat centraal.

NSO Retail begrijpt en steunt het overheidsstreven om tot een rookvrije generatie te komen in 2040. Dat betekent onherroepelijk dat de komende jaren het aantal rokers verder zal dalen en de omzet van rookwaren verder zal afnemen. 2040 als stip op de horizon is belangrijk om ondernemers met een tabaks-/gemakswinkel de tijd te geven zich aan deze realiteit aan te passen.

Vanaf 1 januari 2021 kennen we drie type winkels in onze branche: de speciaalzaak, tabakswinkel en gemakswinkel. Voor deze winkels zal de route op weg naar 2040 verschillend uitpakken. Inzet van NSO Retail is voor alle ondernemers in de branche, voor alle drie de winkeltypes, een rendabele toekomst mogelijk te laten zijn. Daar zien wij perspectief in en strijden wij voor.

NSO Retail lobbyt proactief tegen voorgenomen maatregelen die niet effectief bijdragen aan een rookvrije generatie in 2040. Zo verzet NSO Retail zich tegen symboolwetgeving zoals de generieke verpakkingen voor sigaren en tegen voorgenomen beleid dat ondernemers in onze branche onnodig belemmert of zorgt voor oneerlijke concurrentie. Zo snappen wij dat accijns een belangrijk instrument is voor de overheid om een tabaksontmoedigingsbeleid te voeren maar werkt accijns niet als er accijnsverschillen met onze buurlanden zijn. De consument gaat simpelweg de grens over.

Als organisatie van MKB-ondernemers zoekt NSO Retail actief contact met stakeholders om beleidsvoornemen te beïnvloeden vóórdat deze door het parlement zijn vastgesteld.

Zodra wet- en regelgeving door het parlement is vastgesteld, is dat een te accepteren feit. Inzet van NSO Retail is er dan op gericht voorlichting te geven over deze regelgeving met als doel dat deze zo goed mogelijk kan worden nageleefd in onze branche.

Ook wordt de handhaving van regelgeving (door bijvoorbeeld NVWA en Douane) nauwlettend gevolgd door NSO Retail. De brancheorganisatie ziet er scherp op toe dat handhaving door officiële instanties conform de letter en geest van de regelgeving is. Handhaving moet duidelijk en fair zijn. Een handhaver moet niet op de stoel van de wetgever gaan zitten door zelf allerlei regels toe te voegen. Daar wil NSO Retail zich tegen verzetten.



Tabak en rookwaren

Tabak en rookwaren zijn een belangrijke productcategorie in de tabaks/gemakswinkels. NSO Retail besteedt veel aandacht aan een verantwoorde verkoop van deze producten in onze winkels.

01

Ruimte voor speciaalzaak en tot 2035 tabaksverkoop in gemakswinkel

Staatssecretaris Blokhuis liet in 2021 door bureau SEO onderzoeken hoe de verdere beperkingen van verkooppunten vorm kan krijgen. Daarbij wordt door VWS ook een registratiesysteem en vergunningensysteem voor tabaksverkopers verkend. Eind december is dit SEO-onderzoek gepubliceerd. NSO Retail zal een reactie op dit rapport formuleren.

02

Ruimte voor elektronische dampwaren

NSO Retail pleit voor meer ruimte voor elektronische dampwaren. E-sigaretten zijn een minder schadelijk alternatief voor traditionele tabaksproducten. Juist in onze winkels moet voorlichting aan volwassen consumenten kunnen worden gegeven over deze producten. Het verbieden van smaakjes kan een drempel opwerpen om over te stappen van roken naar dampen.

03

Behoud klanten in de grensstreek, geen accijnsverhogingen!

De prijsverschillen tussen Nederland, Duitsland en België worden steeds groter. Dat geldt voor verschillende producten zoals benzine, tabak en alcohol. Retailers in de grensstreek zien steeds vaker hun klanten over de grens boodschappen doen. Die klanten doen daar dan gelijk ook andere boodschappen en bezoeken de lokale horeca. Dit gaat ten koste van veel winkelgebieden aan deze kant van de grens. Vanuit de campagne "Hou ons in de buurt" heeft NSO Retail ook gelobbyd tegen wederom een forse accijnsverhoging in 2022. In het Belastingplan 2022 is geen accijnsverhoging op tabak opgenomen.

04

NSO Retail en NVWA praten over handhavingspraktijk

November 2021 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden tussen NVWA en NSO Retail. Aan de orde kwam onder meer: "niet van buitenaf zichtbaar", sloffenpresentatie en informatiefunctie aan de consument. Op deze en andere punten is nadere informatie in voorbereiding. Ook werden de controles besproken die de NVWA doet in de zogenoemde 7-ton winkels. NSO Retail heeft bezwaar aangetekend bij de NVWA over de vergaande vragen die de NVWA stelt bij de controle van deze 7-ton winkels. In een winkel die is uitgezonderd van het uitstalverbod mogen tabaksproducten niet buiten de winkel zichtbaar zijn. NSO Retail heeft er eind 2021 bij de NVWA op aangedrongen dat het dringend gewenst is dat er meer invulling wordt gegeven aan het uitgangspunt dat "toezicht in redelijkheid zal plaatsvinden". Daarbij heeft NSO Retail voorgesteld op basis van een aantal praktijkvoorbeelden tot nadere richtlijnen te komen.

05

Redelijke overgangstermijn naar uitbreiding verbod tabaksreclame

Na de Tweede Kamer heeft ook de Eerste Kamer, december 2021, ingestemd met een uitbreiding van het reclameverbod voor tabak en rookwaren. Dit betekent dat het voeren van tabaksreclame buiten de speciaalzaak en tabakswinkel (conform uitzondering 1 en 2 van het uitstalverbod) verboden wordt. Tabaksreclame in deze winkels mag niet buiten de winkel zichtbaar zijn. NSO Retail heeft eind 2021 bij het Ministerie van VWS aangedrongen op een redelijke overgangstermijn. Hieraan is gehoor gegeven. De uitbreiding reclameverbod gaat in op 1 juli 2022.

NIX18

Kansspelen

01

Vanaf 1 oktober 2021: legaal online kansspelaanbod

De Kansspel Autoriteit heeft op 1 oktober 2021 tien vergunningen afgegeven aan bedrijven die vanaf die dag via internet kansspelen mogen aanbieden, waaronder de NLO. Wij monitoren in hoeverre de online omzet kannibaliseert op de winkelomzet.

02

Onrust over vergoedingstelsel NLO

Juni 2021 ontstond er in de branche onrust over een nieuw vergoedingstelsel van NLO. Eén van de belangrijke veranderingen was dat de Kansspelbelasting op sportwedenschappen niet meer over de prijzen maar over de inleg wordt geheven. Eind 2018 heeft NSO Retail het Ministerie van Financiën al gewezen op de grote gevolgen die dit heeft voor de wederverkopers. Vanuit het Ministerie werd destijds aangegeven dat die wijziging geen gevolgen zou hoeven te hebben voor de retail. Nu dit wel het geval bleek, heeft NSO Retail zich opnieuw bij het Ministerie gemeld met het verzoek om opheldering te geven. Uiteindelijk heeft december 2021 een gesprek plaatsgevonden tussen NSO Retail en het Ministerie van Financiën. De uitkomst hiervan was teleurstellend. Het Ministerie liet zich niet aanspreken op de in 2018 gewekte verwachtingen en verwees terug naar NLO.

03

NSO Retail bespreekt uitkomsten enquête met directie NLO

Zomer 2021 heeft NSO Retail een enquête uitgezet over kansspelen en de samenwerking met de NLO. Hierop hebben ondernemers massaal gereageerd. De resultaten zijn najaar 2021 besproken met NLO besproken. Er is in dit gesprek allereerst door de NLO duidelijk gemaakt dat onze branche voor de NLO een heel belangrijk kanaal was, is en blijft. Vervolgens is uitvoerig gesproken over de communicatie tussen de NLO en de ondernemers. NLO ziet in dat op dit punt verbeteringen wenselijk zijn en heeft toegezegd hieraan te gaan werken. NSO Retail houdt de vinger aan de pols.



02

Gelddiensten: aantal servicepunten in gemakswinkels uitgebreid

ING breidt vanaf 2021 het aantal ING-servicepunten uit naar 321 locaties. Het aantal eigen bankkantoren neemt verder af. In veel gemeenten wordt de dienstverlening verplaatst naar een ING-servicepunt. Deze realiseert ING naar eigen zeggen "meestal in een gemakswinkel zoals Primera, The Read Shop en Bruna". Daarnaast zijn er al ruim 500 winkels met een Geldmaat in onze branche.

Post- en Gelddienst

01

Post- en pakketdiensten: in gesprek met ACM

Post- en pakketdiensten blijven een assortimentsgroep in de winkels die vaak veel emoties oproepen. Tijdens de lockdown begin van het jaar t/m eind april stelde PostNL een extravergoeding ter beschikking voor de kosten die gemaakt moesten worden om een pakketpunt open te houden. Deze vergoeding was beperkt en werd alweer afgebouwd voordat de winkels weer volledig open mochten. Deze handelwijze van PostNL leidde zelfs tot vragen in de Tweede Kamer. Dat mocht niet baten, evenals pleidooien van NSO Retail voor een reële vergoeding.

Voorjaar 2021 zijn NSO Retail en Vakcentrum (samen de VVP: Vereniging van Postale retailers) geraadpleegd door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) over post/pakketpunten (servicepunten). Aanleiding van de ACM om met de retailorganisaties in gesprek te gaan waren klachten vanuit de markt dat partijen beperkingen ondervinden bij het uitbreiden van hun servicepuntennetwerk mede doordat de grootste aanbieder (PostNL) een exclusiviteitsbeding hanteert. Het loslaten van exclusiviteit door PostNL biedt voordelen voor de consument en meer ruimte voor de ondernemer om voor zijn marktgebied een passende keuze te kunnen maken.

Meerdere ondernemers lieten eind 2021 aan NSO Retail weten dat zij hun omzetbonus van PostNL zouden mislopen. Dat kwam omdat de winkel begin dit jaar gesloten is geweest. Hierdoor ook geen verkoop wenskaarten waar veel postzegels bij verkocht worden. Ook zet PostNL erop in dat consumenten meer zelf gaan doen, wat leidt tot minder handelingen op de winkelvloer. NSO Retail vindt het redelijk dat PostNL de grenzen van hun omzetbonusbeleid voor de retailer aanpast waardoor deze over 2021 wél in aanmerking zou komen voor de omzetbonus.



Wenskaarten

01

“Een kaart blijft langer hangen”

NSO Retail steunt actief de campagne “Een kaart blijft langer hangen” van de Vereniging Wenskaart Nederland. Onder meer in het NSO Retail Magazine.

Vanaf april 2021 werd deze campagne gevoerd op social media tot en met een instore actie in deelnemende winkels in oktober. De consument kon voor de actie terecht in ruim 700 deelnemende winkels, zoals CIGO, de Giftclub, Primera en een aantal zelfstandige wenskaartretailers.

Vuurwerk

01

Compensatieregeling voor verkoopverbod

Eind 2020 mocht er geen vuurwerk verkocht worden. Een klap voor de vuurwerkretailers.

Retailbrancheorganisaties hebben toen met de overheid afspraken gemaakt over een compensatieregeling voor vuurwerkverkopers.

Eind 2021 was het helaas weer nodig om over compensatie met de overheid in gesprek te gaan, vanwege wederom een vuurwerkverkoopverbod. De regeling die toen werd getroffen is ruimer dan die van eind 2020.

Advies en dienstverlening

01

Naast belangenbehartiging is dienstverlening aan de aangesloten ondernemers een belangrijke taak van NSO Retail. Dagelijks bellen NSO-leden het bureau met allerlei vragen. Deze worden beantwoord door één van de bureaumedewerkers en/of, indien van toepassing, wordt doorverwezen naar een extern adviseur. Dat zijn: administratie (ANB Accountants Adviseurs), Bedrijfseconomisch advies (INretail), juridisch advies (INretail en Meeles BedrijfsAdvies), verzekering (WUTHRICH), Slachtofferhulp Nederland (SHN), Meld- en Adviespunt Interne Criminaliteit (4iTrust).

Verder konden de leden gebruik maken van de NSO Retail Ledenvoordelen, bijvoorbeeld Buma/Sena en eHerkenning, Vraag en Aanbod (aanbod winkel, inventaris), de Arbodienst Remedium en van het NSO Cursusplein zoals de e-learning hoe om te gaan met de leeftijdsgrens bij tabaksverkoop (NIX18) en de e-learning Elektronische Dampwaren.

Arbeidszaken

02

Gedurende 2021 zijn honderden vragen van leden over personeelszaken beantwoord.

Uiteenlopend van een verzoek voor model arbeidsovereenkomsten en reglementen, het meedenken hoe problemen met een medewerker te voorkomen of als het al escaleert om mee te denken in een oplossing. Ook 2021 stond in het teken van de coronapandemie. Veel tijd is besteed aan het bijhouden van het corona dossier op de NSO-website. Hierin kunnen leden alle financiële regelingen, informatie en veelgestelde vragen vinden rondom corona. Er zijn veel vragen beantwoord over de regelingen tegemoetkoming in de loonkosten (NOW), de Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL) en alle vaak gestelde vragen over corona die betrekking hadden op medewerkers en ondernemer.

Veel tijd is gestoken aan het aanhoren van de verhalen c.q. emoties van de ondernemers. Het gevoel van constant ‘aan’ staan van de ondernemer kwam hierbij vaak aan de orde.

een
kaart
blijft langer
hangen

Arbeidsvoorwaarden

03

Het werven en behouden van gekwalificeerd personeel is een uitdaging voor onze branche. Het hebben van een eenduidig bestel van arbeidsvoorwaarden is daarbij van belang. Gedurende 2021 is onderzocht of een cao daarvoor een passende vorm is. Het hebben van een cao geeft een handvat voor zowel werkgever als werknemer. Meerderen keren is in het NSO-bestuur, de NSO Ledenraad en de werkgroep Arbeidsvoorwaarden in de toekomst gesproken over de huidige arbeidsvoorwaarden t.o.v. aansluiting bij de genoemde cao.

Het NSO Retail bestuur heeft november 2021 besloten te gaan participeren in de gesprekken bij INretail ter voorbereiding op aansluiting bij de cao Non-Food per 1 juli 2022. Het is van belang dat onze branche zelf een keuze maakt voor een cao.

Dit omdat er anders in de toekomst werkgevers in de branche wettelijk verplicht kunnen worden een ‘duurdere’ cao te volgen.



Communicatie

NSO Retail gebruikt verschillende communicatiemiddelen om haar leden te informeren.

01

NSO Retail website

Behalve actueel nieuws vindt de ondernemer op de website up-to-date informatie die relevant is voor leden en niet-leden. Alle NSO-leden hebben een login. Ook in 2021 waren de homepage, actueel, diensten (vraag en aanbod) en NSO-lidmaatschap de meest bezochte pagina's. Ook het coronadossier met relevante informatie over (steun)maatregelen en hulpmiddelen omtrent Covid-19 is veelvuldig bezocht.

02

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) verstuurd.

03

NSO Retail Magazine

In 2021 is het vakblad NSO Retail Magazine conform planning acht 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 2021/2022 verschenen. Met marktontwikkelingen, de omzetmonitor en veel informatie over alle assortimentsgroepen die verkocht worden in de Nederlandse tabak- en gemakswinkel.



Arnhemse Bovenweg 100
3708 AG Zeist
T: 088 - 00.342.20
nso@nsoretail.nl

NSO RETAIL



04

NSO Retail Ledenavonden

Door de perikelen rondom corona 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.

05

Extra Ledenberichten

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 2021 veertien extra ledenberichten verstuurd, met name om ondernemers te informeren over de ontwikkelingen en getroffen maatregelen omtrent het coronavirus.

06

NSO Retail Beurs

Nadat we de NSO Retail Beurs in 2020 tot tweemaal toe hebben moeten uitstellen en annuleren vanwege de ontwikkelingen van het coronavirus, zijn we er 3 oktober 2021 wel in geslaagd om een succesvolle NSO Retail Beurs 2021 te organiseren in Expo Houten.

07

NSO Retail Podcast

Tijdens de NSO Retail Beurs zijn er zes podcasts opgenomen. Onder leiding van Janwillem Burgering en Daan Merckx werd met diverse belanghebbende uit de branche gesproken over voor ondernemers relevante onderwerpen. De podcasts zijn gepubliceerd op de website en in het NSO Retail Magazine.