



Grote Bickersstraat 74  
1013 KS Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44  
f 020 522 53 33  
e [info@tns-nipo.com](mailto:info@tns-nipo.com)  
[www.tns-nipo.com](http://www.tns-nipo.com)

**Political & Social**

## **Rapport**

# **Behoeftte aan ruime en regelmatige openingstijden**

*Onderzoek onder Nederlanders*

Suzanne Plantinga, Maartje van Diepen en Peter Kanne

F6371 | 30 december 2009

Bestemd voor:

Ministerie van OCW  
Directie Emancipatie, Afdeling Dagindeling en Levensloop, Project Tijdbeleid

Dit document is uitsluitend voor deze opdrachtgever opgesteld. Alle in het document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO | ISO 9001 | [rapport nederlands.dot](#)

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>1</b>	
<b>Samenvatting</b>	<b>2</b>	
<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>14</b>	
<hr/>		
<b>1</b>	<b>Openingstijden niet geheel toereikend</b>	<b>19</b>
1.1	Veel contact met supermarkt, huisarts, apotheek en tandarts	19
1.2	Meerderheid bracht een bezoek	20
1.3	Tijden gemeente, bezorgers en peuterspeelzaal minst toereikend	21
<hr/>		
<b>2</b>	<b>Knelpunten ervaren door brede groep</b>	<b>24</b>
2.1	Slechte aansluiting op werk- en schooltijden grootste belemmering	24
2.2	Belemmeringen ervaren door brede groep; veel tweeverdieners	26
2.3	Profielen	31
<hr/>		
<b>3</b>	<b>Ruimere openingstijden gewenst</b>	<b>38</b>
3.1	Openingstijden gemeente minst bekend	38
3.2	Voorkeur voor tijdstip contact spreidt zich door de week en op zaterdag	39
3.3	Eerste voorkeur zowel tijdens als buiten kantooruren	40
3.4	Voorkeur fulltimers na 19.00 uur	41
<hr/>		
<b>4</b>	<b>Face-to-face contact vaak niet te vermijden</b>	<b>48</b>
4.1	Redenen voor contact vereist bezoek	48
4.2	Liever minder face-to-face contact (balie-bezoek)	50
4.3	Website alternatief?	53
<hr/>		
<b>5</b>	<b>Tijden opvang en school lastig voor doelgroep</b>	<b>55</b>
5.1	Openingstijden peuterspeelzaal ontoereikend voor een op zes gebruikers	55
5.2	Meerderheid doelgroep maakt geen gebruik van opvang	56
5.3	Als men zelf voldoende thuis is: minder behoefte aan opvang	58
5.4	Wat moet anders in de openingstijden van de opvang?	59
5.5	Een op de acht kan niet overweg met schooltijden	65
5.6	Klein deel heeft moeite met schoolvakanties	67
<hr/>		
	<b>Bijlagen</b>	
1	Onderzoeksverantwoording	
2	Achtergronden steekproef	
<hr/>		

## *Inhoud figuren en tabellen*

1	<i>Onderzochte instanties, zorg- en dienstverleners</i>	1
2	<i>Onderzochte instanties, zorg- en dienstverleners</i>	2
3	<i>% bezoekers/gebruikers dat ervaart dat openingstijden onvoldoende of niet in staat stellen gewenste diensten of producten af te nemen? (Basis: Nederlanders)</i>	

	<i>die de laatste twaalf maanden contact hebben gehad met betreffende instantie en (bij benadering) bekend met de openingstijden</i>	4
4	<i>Aandeel Nederlanders dat belemmerd wordt door openingstijden per 'loket'</i>	5
5	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met de Gemeente (drie voorkeuren) – uitgesplitst naar de lengte van de werkweek</i>	7
6	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met de Huisarts (drie voorkeuren)-uitgesplitst naar de lengte van de werkweek</i>	8
7	<i>Profielen</i>	11
8	<i>Website stelt in staat gevraagde producten/diensten af te nemen</i>	17
9	<i>Heeft de afgelopen twaalf maanden contact gehad met/gebruik gemaakt van .....</i>	19
10	<i>Op welke manier had u in de afgelopen twaalf maanden contact met &lt;.....&gt;? Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden contact hadden met betreffende instantie (meer antwoorden mogelijk)</i>	20
11	<i>In hoeverre stellen deze openingstijden u doorgaans in staat door u gewenste diensten of producten van &lt;.....&gt; te ontvangen of af te nemen? (Basis: Nederlanders die de laatste twaalf maanden contact hebben gehad met betreffende instantie en (bij benadering) bekend met de openingstijden)</i>	22
12	<i>Redenen waarom de openingstijden Nederlanders onvoldoende of niet in staat stellen de gewenste producten of diensten af te nemen (Basis: Nederlanders die aangeven niet of onvoldoende in staat te zijn de gewenste producten of diensten af te nemen)</i>	24
13	<i>Profiel van Nederlanders die niet of onvoldoende in staat zijn om diensten of producten af te nemen van de gemeente/bibliotheek</i>	27
14	<i>Profiel van Nederlanders die niet of onvoldoende in staat zijn om diensten of producten af te nemen van verschillende zorgverleners</i>	28
15	<i>Profiel van Nederlanders die niet of onvoldoende in staat zijn om diensten of producten af te nemen van dienstverlenende bedrijven</i>	30
16	<i>Afgelopen twaalf maanden contact gehad met... (per loket, naar profiel)</i>	33
17	<i>Openingstijden stellen onvoldoende of niet in staat om diensten af te nemen (per loket, naar profiel)</i>	34
18	<i>Is het in het werk mogelijk flexibele werktijden aan te houden? (per loket, naar profiel)</i>	35
19	<i>Bent u bekend met de openingstijden van &lt;.....&gt;? Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden diensten en producten hebben afgenomen van betreffende instantie of dienstverlener (meer antwoorden mogelijk)</i>	38
20	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met &lt;.....&gt;? Drie voorkeuren. Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met betreffende instantie of dienstverlener</i>	39
21	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met &lt;.....&gt;? Eerste voorkeur. Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met betreffende instantie of dienstverlener</i>	40
22	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Gemeente (drie voorkeuren)</i>	41
23	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Bibliotheek (drie voorkeuren)</i>	42
24	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Huisarts (drie voorkeuren)</i>	43
25	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Tandarts (drie voorkeuren)</i>	43
26	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Apotheek (drie voorkeuren)</i>	44

27	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Fysiotherapeut (drie voorkeuren)</i>	44
28	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Supermarkt (drie voorkeuren)</i>	45
29	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Bankkantoor (drie voorkeuren)</i>	46
30	<i>Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Postkantoor (drie voorkeuren)</i>	46
31	<i>Wat was de belangrijkste reden voor uw contact met &lt;.....&gt;? Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden contact hadden met de betreffende instantie of dienstverlener</i>	48
32	<i>Op welke manier had u in de afgelopen twaalf maanden contact met &lt;.....&gt;? En welke manier heeft uw voorkeur? Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden contact hadden met betreffende instantie.</i>	51
33	<i>In hoeverre stelt de website van &lt;instantie&gt; u doorgaans in staat uw gewenste diensten of producten van &lt;instantie&gt; te ontvangen of af te nemen? (uitgevraagd per dienst per instantie, gewogen gemiddelde percentages weergegeven – sub totaal volledig + voldoende en onvoldoende + niet)</i>	53
34	<i>In hoeverre stellen deze openingstijden u doorgaans in staat uw werk en het halen en brengen van uw kinderen te combineren? (Basis: Nederlanders die gebruikmaken van de betreffende soort opvang) Percentages onvoldoende en niet</i>	55
35	<i>Als het om openingstijden gaat, houdt &lt;.....&gt; (te veel/veel/voldoende/weinig/te weinig) rekening met de wensen van mensen zoals ik (Basis: maakt gebruik van betreffende instantie)</i>	56
36	<i>Maakt u voor de opvang van uw kinderen gebruik van een of meer van onderstaande diensten? Basis: huishoudens met kinderen in de leeftijd 0-12 jaar (n=445)</i>	57
37	<i>Waarom maakt u voor de opvang van uw kinderen geen gebruik van &lt;.....&gt;? Basis: Nederlanders die geen gebruikmaken van betreffende soort opvang, maar wel kinderen in die leeftijd hebben</i>	58
38	<i>Wanneer gaat het kinderdagverblijf open? En op welk tijdstip zou u willen dat het kinderdagverblijf open gaat? (n=74)</i>	59
39	<i>Wanneer gaat het kinderdagverblijf dicht? En op welk tijdstip zou u willen dat het kinderdagverblijf dicht gaat? (n=74)</i>	60
40	<i>Wanneer gaat de peuterspeelzaal open? En op welk tijdstip zou u willen dat de peuterspeelzaal open gaat? (n=60)</i>	61
41	<i>Wanneer gaat de peuterspeelzaal dicht? En op welk tijdstip zou u willen dat de peuterspeelzaal dicht gaat? (n=60)</i>	62
42	<i>Wanneer gaat de NSO dicht? En op welk tijdstip zou u willen dat de NSO dicht gaat? (n=55)</i>	63
43	<i>In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aantal dagen in de week/weken in het jaar dat &lt;.....&gt; open is? Gemiddelde op een schaal van 1-5 waarbij 1 is zeer ontevreden en 5 is zeer tevreden. Basis: gebruikers van betreffende dienst</i>	64
44	<i>Wanneer gaat de school open? En wanneer zou u willen dat de school open gaat? (n=356)</i>	65
45	<i>Wanneer sluit de school? En wanneer zo u willen dat de school sluit? (n=356)</i>	66

## Inleiding

Veel van onze taken moeten noodgedwongen binnen kantoor tijden plaatsvinden. Of het nu gaat om een bezoek aan de gemeente voor paspoort of rijbewijs, doktersbezoek, de tapijtlegger of de bank; vaak kost het moeite hier een goed tijdstip voor te vinden. Aanbod (openingstijden) en vraag (het moment dat de burger beschikbaar is of een bepaalde behoefte heeft) sluiten niet altijd op elkaar aan.

Een betere afstemming van openingstijden op de vraag maakt het makkelijker mee te doen aan arbeid, gezin, zorg en ander maatschappelijk gedrag en deze te combineren. Het Project Tijdbeleid van de Directie Emancipatie van het ministerie van OCW wil in kaart brengen of en welke belemmeringen er zijn om te participeren in de samenleving, en voor welke doelgroepen deze belemmeringen vooral gelden. Het onderzoek is een inventarisatie, wat betekent dat TNS NIPO de opdracht heeft gekregen een brede inventarisatie en geen diepgaande analyse.

Dit rapport geeft inzicht in de knelpunten: in hoeverre stellen de openingstijden van de verschillende instanties en dienstverleners Nederlanders in staat de gewenste producten en diensten af te nemen? Dit zien we in het eerste hoofdstuk. Vervolgens gaan we na voor wie de openingstijden wel of niet voldoen, waarom dat zo is en wat voor openingstijden dan wel zouden voldoen. Daarna komen de redenen voor contact aan bod. Tot slot gaan we in het laatste hoofdstuk in op de openingstijden van de school en opvang.

De volgende instanties en dienstverleners zijn onderzocht.

---

### *1 | Onderzochte instanties, zorg- en dienstverleners*

---

<b>Instantie</b>
Gemeente
Bibliotheek
Huisarts
Tandarts
Apotheek
Fysiotherapeut
Supermarkt
Bankkantoor
Postkantoor
Bezorgers
Installateurs
Reparateurs
Kinderdagverblijf
Peuterspeelzaal
Voorschoolse opvang
Naschoolse opvang
School

## Samenvatting

Dit rapport geeft inzicht in de knelpunten omtrent openingstijden van diverse instanties, zorg- en dienstverleners. De centrale vraag is in hoeverre de openingstijden Nederlanders in staat stellen de gewenste producten en diensten af te nemen en wat de gewenste tijden zijn. Ook gaan we in op de vraag voor welke groepen de openingstijden wel of niet voldoen, waarom dat zo is en wat voor openingstijden dan wel geschikt zouden zijn. De onderstaande instanties en dienstverleners komen aan de orde.

---

### 2 | Onderzochte instanties, zorg- en dienstverleners

---

Instantie
Gemeente
Bibliotheek
Huisarts
Tandarts
Apotheek
Fysiotherapeut
Supermarkt
Bankkantoor
Postkantoor
Bezorgers
Installateurs
Reparateurs
Kinderdagverblijf
Peuterspeelzaal
Voorschoolse opvang
Naschoolse opvang
School

---

Hierna bespreken we achtereenvolgend:

- tevredenheid en belemmeringen
- de gewenste tijden en profielen
- tevredenheid en belemmeringen

## Tevredenheid en belemmeringen

### **Openingstijden niet geheel toereikend; vooral gemeente blijkt lastig**

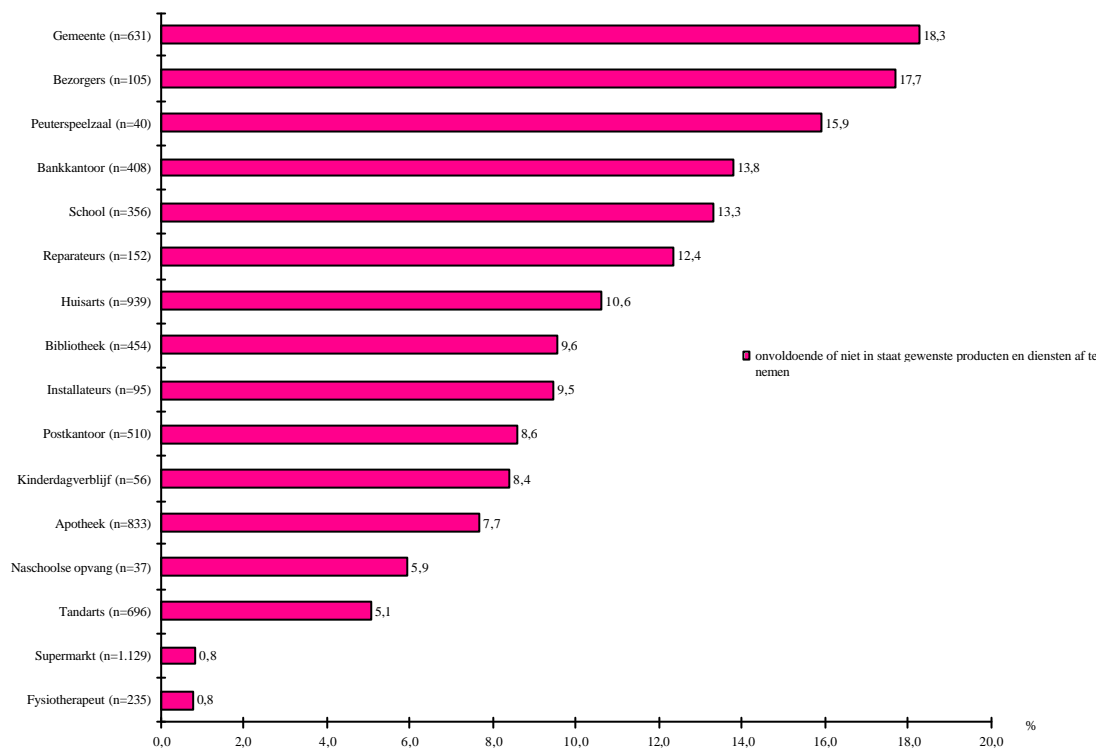
Al met al blijken de openingstijden van de betreffende instanties en dienstverleners niet voor alle Nederlanders toereikend te zijn. Gemiddeld – over alle ‘loketten’ – oordeelt de burger in één op de tien gevallen dat de openingstijden hem of haar ‘niet’ of ‘onvoldoende’ in staat stellen om de dienst of het product af te nemen of het brengen en halen van kinderen te combineren met het werk.

De hierna volgende grafiek toont in hoeverre Nederlanders die het afgelopen jaar contact hadden met de betreffende instantie of dienstverlener *niet of onvoldoende* in staat waren de gewenste producten en diensten af te nemen. Hierbij scoort de gemeente – in negatieve zin – het hoogst: 18,3% van de bezoekers van het gemeenteloket is ‘onvoldoende’ of ‘niet’ in staat om de gewenste producten en diensten af te nemen. Na de gemeente volgen de bezorger en de peuterspeelzaal als organisaties waar men relatief veel moeite mee heeft om ze te bezoeken, dan wel er door bezocht te worden.

---

3 | % bezoekers/gebruikers dat ervaart dat openingstijden onvoldoende of niet in staat stellen gewenste diensten of producten af te nemen? (Basis: Nederlanders die de laatste twaalf maanden contact hebben gehad met betreffende instantie en (bij benadering) bekend met de openingstijden)<sup>1,2</sup>

---



Bron: TNS NIPO, 2009

---

<sup>1</sup> Bij de school en opvang was de formulering van de vraag als volgt: in hoeverre stellen deze openingstijden u doorgaans in staat uw werk en brengen en halen van uw kind(eren) met elkaar te combineren?

<sup>2</sup> De voorschoolse opvang is niet weergegeven vanwege het lage aantal waarnemingen.



## Hoeveel personen ervaren belemmeringen?

Bovenstaande grafiek toont het aandeel 'gebruikers' waarvoor de openingstijden ontoereikend zijn. De gemeente en de bezorgers 'scoren' elk zo'n 18% 'onvoldoendes'. Echter, we moeten ook de *penetratie* in ogenschouw nemen. Met de gemeente had tweederde van de Nederlanders contact en met een bezorger slechts 12%. Als we beide indicatoren met elkaar vermenigvuldigen krijgen we een beeld van het aandeel van de Nederlanders dat belemmerd wordt door de openingstijden per 'loket'.

We zien dan dat de gemeente ook in absolute aantallen de meeste personen treft: 12% van de Nederlanders had het afgelopen jaar contact met de gemeente én bestempelt de openingstijden als 'onvoldoende', wat neer komt op bijna 2 miljoen mensen. Hierna volgen de huisarts (9%), de bank (6%) en de apotheek (6%). Voor de bezorger zien we weliswaar een hoog aandeel 'onvoldoende of niet in staat diensten af te nemen', maar het betreft slechts 2% van de bevolking.

---

### 4 | Aandeel Nederlanders dat belemmerd wordt door openingstijden per 'loket'

---

<i>Dienstverlenende organisatie</i>	A. Heeft afgelopen 12 maanden contact gehad	B. % onvoldoende of niet in staat diensten af te nemen	A * B = % NL
	%	%	%
Gemeente	66	18,3	12,1
Huisarts	81	10,6	8,6
Bankkantoor	42	13,8	5,8
Apotheek	71	7,7	5,5
Postkantoor	47	8,6	4,0
Bibliotheek	40	9,6	3,8
School	28	13,3	3,7
Tandarts	70	5,1	3,6
Reparateurs	21	12,4	2,6
Bezorgers	12	17,7	2,1
Peuterspeelzaal	13	15,9	2,1
Kinderdagverblijf	17	8,4	1,4
Installateurs	12	9,5	1,1
Supermarkt	90	0,8	0,7
Naschoolse opvang	12	5,9	0,7
Fysiotherapeut	24	0,8	0,2

Bron: TNS NIPO, 2009

---

## Aansluiting op werk- en schooltijden grootste belemmering

Als mensen knelpunten ervaren met de openingstijden geeft men vaak de relatief slechte aansluiting op werk- en schooltijden als belangrijkste reden. Dit geldt voor bijna alle instanties. Daarnaast wordt vaak gezegd dat de avond- en weekendopenstellingen te beperkt zijn. En als er dan avondopenstelling is (gemeente), vindt men vaak dat het er te druk is.

Bij de *huisarts* zien we nog een aantal specifieke belemmeringen, namelijk dat de eigen huisarts vaak afwezig is, je alleen 's morgens terecht kunt en je er vaak niet direct terecht kunt. Ook bij de *tandarts* komt dit naar voren: de tandarts is vaak afwezig, het is er altijd druk en je kunt er niet direct terecht en moet lang wachten.

### **Tijden kinderopvang en school zijn lastig voor doelgroep**

Van de verschillende vormen van kinderopvang (peuterspeelzaal, kinderdagverblijf en naschoolse opvang) blijken Nederlanders de meeste moeite te hebben met de tijden van de peuterspeelzaal: dit is bij een op de zeven (15%) gebruikers het geval. Een op de vijf gebruikers (21%) vindt dat de peuterspeelzaal te weinig rekening houdt met de wensen van mensen zoals zij. Dit is iets meer dan bij de naschoolse opvang (15%) en het kinderdagverblijf (11%). De meerderheid van de doelgroep (mensen met kinderen in de leeftijd 0-3 en 4-12 jaar) maakt geen gebruik van opvang door de peuterspeelzaal, naschoolse opvang en het kinderdagverblijf. Deze mensen geven hiervoor zelf als belangrijkste reden dat ze zelf voldoende thuis zijn of opvang hebben geregeld via familie of een gastouder.

Van de ouders met kinderen op de basisschool vindt een op de acht (13%) dat de schooltijden slecht of zeer slecht aansluiten op hun arbeidstijden.

## Gewenste openingstijden

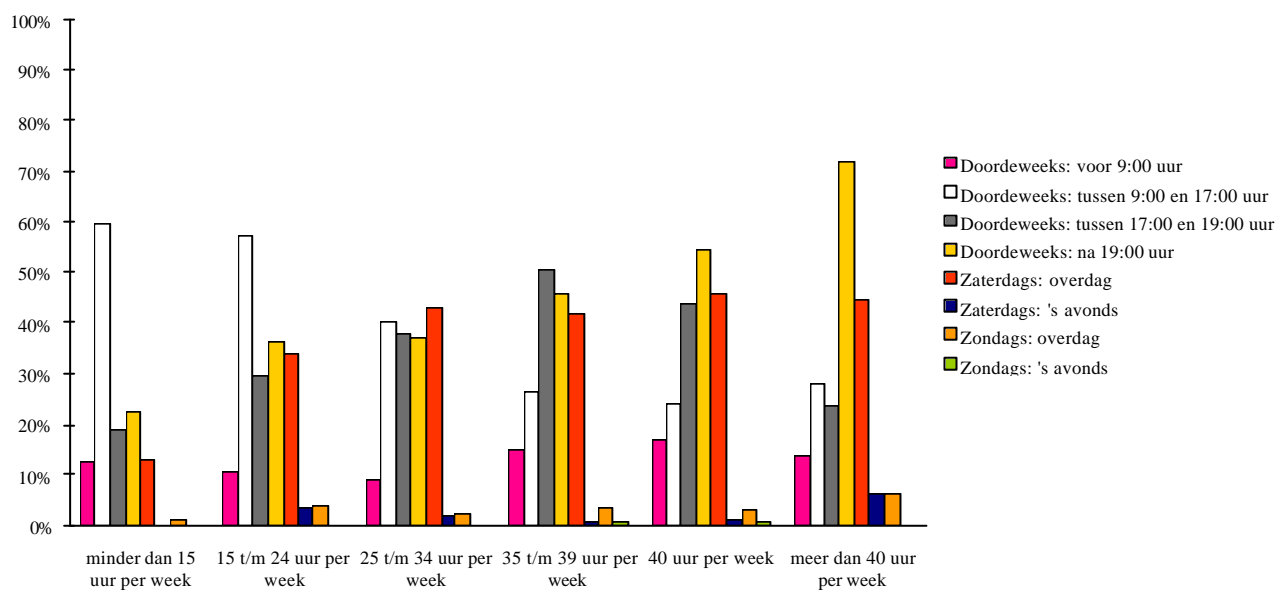
### Voorkeur openingstijden: weekdays tot minimaal 19.00 uur plus zaterdag, maar niet op zondag

Er is geen eenduidige voorkeur voor een tijdstip: de voorkeur varieert per instantie en per 'burgerprofiel'. De voorkeur die mensen hebben voor het tijdstip van contact spreidt zich door de week, overdag en 's avonds en in het weekend op zaterdag. Voor full time werkers (anderhalf- en tweeveerders) is het voor veel 'loketten' gewenst dat men er minimaal tot 19.00 uur terecht kan en graag ook nog na 19.00 uur. Dit geldt in sterke mate voor de *gemeente*, de *bank* en de *supermarkt*. Hieronder zien we de gegevens voor de gemeente.

---

5 | Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met de Gemeente (drie voorkeuren)<sup>3</sup> –  
uitgesplitst naar de lengte van de werkweek

---



Bron: TNS NIPO, 2009

Als we naar de *zorgverleners* kijken dan blijken mensen graag vóór 9.00 uur naar de *huisarts* (41%), *tandarts*(31%) etc. te gaan. Maar met het verlengen van een rijbewijs of ophalen van een paspoort (*gemeente*) wacht men liever tot 's avonds na het werk (34%).

---

<sup>3</sup> Respondenten hadden de keuze uit 19 tijdstippen door de week en in het weekend. Omdat zij drie 3 voorkeuren konden aangeven tellen de percentages op tot boven de 100%.

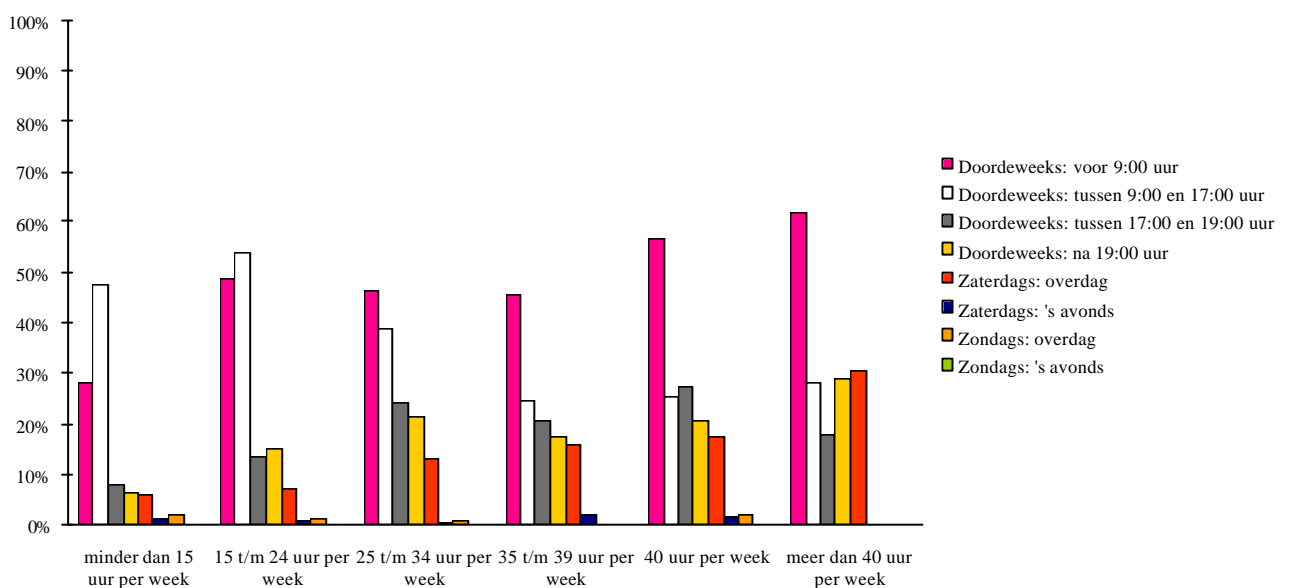
Verder vinden Nederlanders zaterdag overdag een goed tijdstip voor een bezoek aan de *bibliotheek* (47%), maar liever niet aan de *gemeente*.

*Zaterdagavond* en de hele *zondag* lijken over het algemeen niet geschikt te worden gevonden voor een bezoek aan welke instantie dan ook, met uitzondering van de *supermarkt* waar een klein deel wel boodschappen zou willen doen op zondag. De figuur hierna toont de gegevens voor de huisarts.

---

6 / Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met de Huisarts (drie voorkeuren)<sup>4</sup> -  
uitgesplitst naar de lengte van de werkweek

---



Bron: TNS NIPO, 2009

### Voorkeuren voor openingstijden beïnvloed door huidige openingstijden

De invloed van de *huidige* openingstijden op de *gewenste* openingstijden zien we terug bij de kinderopvang en de school. We zien dat mensen bij wie de kinderopvang om 7.30 uur 's ochtends opengaat, liefst zouden willen dat deze om 7.15 uur open gaat. Bij degenen bij wie de opvang om 9.00 uur opengaat, zien we een voorkeur voor 8.45 uur enzovoort. Hetzelfde verschijnsel zien we bij de sluitingstijden, het liefst wil men steeds een kwartiertje meer.

---

<sup>4</sup> Respondenten hadden de keuze uit 19 tijdstippen door de week en in het weekend. Omdat zij drie 3 voorkeuren konden aangeven tellen de percentages op tot boven de 100%.

### **Eerste voorkeur zowel tijdens als buiten kantooruren**

De groep Nederlanders die het liefst *tijdens* kantooruren contact heeft met een instantie of dienstverlener, is ongeveer net zo groot als de groep die het liefst *buiten* kantooruren contact heeft. Alleen bij de *huisarts* (43% buiten kantoor uren versus 33% tijdens kantooruren), *bezorgers* (48% versus 32%) en *installateurs* (43% versus 32%) zien we dat *buiten kantooruren* de voorkeur heeft. Voor de *apotheek* (45% tijdens kantooruren versus 33% buiten kantooruren) en de *fysiotherapeut* (42% versus 22%) geldt het omgekeerde: daar gaat de eerste voorkeur uit naar contact *tijdens kantooruren*.

### **Graag minder bezoek aan de balie, maar internet is nog slechts ten dele afdoende**

Iedere instantie, zorg- of dienstverlener heeft tegenwoordig een website en met name de overheid zet zwaar in op het 'digitale kanaal'. Bij de gemeente bijvoorbeeld hanteert men het adagium *click – call – face*; of anders gezegd: als het via internet *kan* wordt de burger gestimuleerd het in de eerste plaats via internet te proberen. Kan het echt niet, dan mag de burger bellen of een bezoek aan de balie afleggen.

Uit het onderzoek 'Kwaliteit van de overheidsdienstverlening' dat TNS NIPO in 2008 en 2009 uitvoerde in opdracht van Burgerlink (ICTU, ministerie van BZK) – een onderzoek dat de waardering voor de overheidsdienstverlening in de meest brede zin vanuit *life events* meet – zien we hier enige ontwikkeling in. De balie (het persoonlijk face-to-face contact; door 53% gebruikt) en de telefoon (door 57% gebruikt) zijn nog verreweg de belangrijkste kanalen. E-mail (30%) en internet (19%) volgen op flinke afstand. Maar het gebruik van de balie is in een jaar tijd gedaald (van 57% naar 53%) en de mate waarin men de voorkeur geeft aan de balie is eveneens gedaald (van 36% naar 33%). Internet als voorkeurskanaal is licht gestegen: van 8% naar 11%.

De redenen voor contact verschillen uiteraard per instantie of dienstverlener en de manieren waarop dat contact plaats kan vinden verschillen dus ook sterk. Bovendien, per dienstverlener verschillen ze eveneens. Een adreswijziging kan bij veel gemeenten al volledig digitaal worden doorgegeven, maar voor een paspoort zal men toch echt zelf naar de publieksbalie dienen te komen, één keer om het paspoort aan te vragen en één keer om het af te halen.

Nu is het nog steeds zo dat het face-to-face bezoek veruit de meest voorkomende manier van contact is, gevolgd door het telefonisch contact. Dit verschilt als we zien waarvoor burgers dit contact leggen. Voor de meeste producten of diensten is een bezoek noodzakelijk (denk aan het rijbewijs en het paspoort bij de gemeente, het dokterspreekuur en het ophalen van een recept bij de huisarts, het ophalen van het medicijn bij de apotheker, het ophalen of storten van geld bij de bank, het doen van boodschappen bij de supermarkt, het kopen van postzegels bij het Postkantoor. Het is duidelijk dat de gebruikers dus ook echt afhankelijk zijn van de openingstijden.

### *Internet nog maar ten dele een oplossing*

Aan alle respondenten die contact hadden met een bepaalde instantie, is gevraagd in hoeverre de website hen in staat stelt de gewenste producten en diensten van de instantie af te nemen. Als de website toereikend is, hoeft men immers minder de deur uit.

Tussen een derde en twee derde (afhankelijk van het 'loket') van de ondervraagden kan voldoende worden geholpen via het internet; tussen de 20% tot 34% zegt dat met internet onvoldoende te kunnen.

Het internet blijkt de burger in meerderheid (meer dan 50%) *geheel* te kunnen helpen bij de *bank*, de *bibliotheek* en de *gemeente*. Voor de *zorgverleners* (tandarts, huisarts, fysiotherapeut, apotheek) is het internetcontact slechts in respectievelijk een vijfde tot een derde van de gevallen afdoende.

### **Wat moet anders in de tijden van de opvang en de school?**

We zagen dat een op de vijf gebruikers (21%) vindt dat de peuterspeelzaal te weinig rekening houdt met de wensen van mensen zoals zij. Dit percentage is bij de naschoolse opvang 15% en het kinderdagverblijf 11%. Wat zouden goede tijden zijn voor opvang? De voorkeuren van de gebruikers lijken hier enigszins bepaald te zijn door de huidige tijden. We zien namelijk dat de meesten zouden willen dat de opvang een kwartier eerder open zou gaan dan nu het geval is. Ook zouden ze willen dat de opvang net iets later dicht gaat dan nu het geval is.

Van de ouders met kinderen op de basisschool vindt 13% dat de schooltijden slecht of zeer slecht aansluiten op hun arbeidstijden. Wat de tijd dat de school *open* gaat wijken hun wensen niet heel veel af van de huidige tijden. Maar op de vraag wanneer men zou willen dat de school *sluit*, blijkt dat er behoefte is aan een iets later tijdstip van sluiten (na 16.00 uur in plaats van voor 16.00 uur).

## **Profielen**

### **Knelpunten ervaren door brede groep...**

Als we kijken naar *wie* dan precies knelpunten ervaren met de openingstijden (niet of onvoldoende in staat zijn de gewenste producten en diensten af te nemen), blijkt dit een brede groep te zijn die per instantie of dienstverlener verschilt. In deze analyse is gekeken naar een groot aantal kenmerken die betrekking hebben op de samenstelling van het gezin/huishouden, met de aard van het werk en verschillende sociodemografische kenmerken.

Daaruit komt een aantal verschillen naar voren tussen de respectievelijke instanties. Bij de *gemeente* zien we dat de Nederlanders die relatief veel moeite hebben met de openingstijden mensen zijn met jonge kinderen (0-3 jaar), alleenstaanden die meer dan 30 uur werken, anderhalf en tweeverdieners met en zonder kinderen en zelfstandigen. Bij de *huisarts* zijn het vooral de veelwerkers met of zonder jonge kinderen die knelpunten ervaren, tweeverdiener zijn en qua inkomen in de midden- en hogere categorie zitten.

Bij de *bibliotheek* zijn het relatief veel inwoners van niet-stedelijke gebieden die moeite hebben met de openingstijden. Verder: Anderhalf verdieners met kleine kinderen. De *bank* is vooral lastig te bezoeken door alleenstaanden die meer dan 30 uur werken, evenals anderhalf- en tweeverdieners met en zonder kinderen.

### **... maar fulltime werkende alleenstaanden en anderhalf verdiemers met jonge kinderen ervaren meeste belemmeringen**

Als we een combinatie maken van huishoudsamenstelling, het aantal uren dat men (samen) werkt en het wel of niet hebben van kinderen ontstaat een aantal profielen, waarvan de onderstaande – in deze volgorde – tot de meeste belemmeringen leiden in de combinatie werk, privé en het afnemen van zorg en/of diensten:

---

#### 7 | Profielen

---

<i>Huishouden</i>	<i>Werkt (samen) aantal uren</i>	<i>Kinderen?</i>
Alleenstaand	30+ uur	Geen
Samenwonend/getrouwd	37-72 uur	Kinderen 0-3 jr.
Samenwonend/getrouwd	37-72 uur	Geen
Samenwonend/getrouwd	72+ uur	Geen
Samenwonend/getrouwd	37-72 uur	Kinderen 4-12 jr.

---

Het aantal uren dat men (samen) werkt blijkt zeer bepalend voor het wel of niet belemmerd worden door de openingstijden. Alleenstaanden en samenwonenden die respectievelijk minder dan 30 uur of samen minder dan 36 uur werken, ervaren bijna geen belemmeringen. De lengte van de (gezamenlijke) werkweek lijkt dus meer bepalend voor het wel of niet ervaren van belemmeringen dan het hebben van kleine kinderen. In het onderzoek troffen we echter bijna geen samenwonenden met kinderen aan die samen minder dan 36 uur werken<sup>5</sup>. Anders gezegd: het hebben (of krijgen) van kinderen betekent doorgaans dat er samen meer dan 36 uur gewerkt wordt, of moet worden. En in dat geval loopt men onwillekeurig tegen de beperkingen van een ‘7 tot 7-economie’ op die nog niet alle faciliteiten biedt voor degenen die volop willen (of moeten) participeren.

#### *Fulltime werkende alleenstaanden zonder kinderen*

Fulltime werkende (30 uur of meer) alleenstaanden maken iets minder dan gemiddeld gebruik van de zorg- en dienstverleners. Het is echter de groep die gemiddeld het vaakst belemmerd wordt door de openingstijden zoals ze nu zijn. De fulltime werkende alleenstaanden geven aan gemiddeld per loket in 17% van de gevallen ‘onvoldoende’ of ‘niet’ in staat te zijn producten of diensten af te nemen, terwijl dat voor de totale steekproef gemiddeld 10% is. Vooral een bezoek aan de *gemeente* of een afspraak met *bezorgers, installateurs, reparateurs* of de *bank* stelt werkzame alleenstaanden bovengemiddeld voor problemen.

Het benedengemiddelde gebruik van de voorzieningen door deze groep kan dus ook voortkomen uit een beperktere toegankelijkheid voor de fulltime werkende alleenstaanden.

---

<sup>5</sup> Dit geldt voor slechts 2% van de ondervraagden.

De fulltime werkende alleenstaanden bezoeken de *gemeente* bij voorkeur door de week na 19.00 uur (43%).

De *bibliotheek* bezoeken ze eveneens het liefst op dat tijdstip (66%) of op *zaterdag* (56%) en bij de *huisarts* is door de week vóór 9.00 uur favoriet (47%). Alleen bij de *tandarts* hebben ze een afwijkende voorkeur, namelijk door de week tussen 9.00 en 17.00 uur (45%) of voor 9.00 uur (39%). De voorkeur voor de *supermarkt* spreidt zich van door de week na 19.00 uur of *zaterdag*, terwijl het *bank-* en *postkantoor zaterdag* overdag en door de week tussen 17.00-19.00 uur wordt bezocht.

#### *Samenwonende 'anderhalfverdieners' met kinderen*

Werkende samenwonenden met kinderen tot 12 jaar doen het vaakst een beroep op de voorgelegde zorg- en dienstverleners. Vanzelfsprekend wordt dit (mede) veroorzaakt door het gebruik van de school, de kinderopvang en de peuterspeelzaal. Bovendien zijn dit voorzieningen waar dagelijks of op zijn minst wekelijks gebruik van gemaakt wordt. Daarnaast worden ook de *gemeente*, de *huisarts*, de *tandarts* en de *bibliotheek* door gezinnen met kinderen veelvuldig gefrequenteerd.

De voorzieningen worden door de werkende ouders niet alleen intensief gebruikt, we zien dat deze groep ook vaak zegt 'niet' of 'onvoldoende' in staat te zijn producten of diensten af te nemen of het werk en het brengen en halen van de kinderen te combineren. Met name de werkende samenwonenden met de kleinste kinderen (tot vier jaar) ondervinden bij zo goed als alle 'loketten' meer belemmeringen dan gemiddeld. Uitschieters in negatieve zin zijn de bezorgers (30% onvoldoende of niet in staat), de *gemeente* (23%) en de *bibliotheek* (21%). Maar voor deze groep is het eveneens bovengemiddeld lastig een bezoek te brengen aan de *huisarts* (17%), de *bank* (17%), de *apotheek* (13%) en het brengen en halen van de kinderen bij *peuterspeelzaal* (15%) of *kinderdagverblijf* (9%).

Als we kijken naar de wensen van anderhalfverdieners met jonge kinderen dan zien we een patroon; er zijn drie momenten in de week waar hun voorkeur naar uitgaat, namelijk:

- zaterdag overdag
- door de week na 19.00 uur
- door de week tussen 9.00 en 17.00 uur

Naar de *gemeente* zou men het liefst door de week na 19.00 uur gaan (de helft), maar naar de *bibliotheek zaterdag* overdag (iets meer dan de helft) of door de week tussen 9.00 en 17.00 uur. Uitzondering op de drie favoriete momenten is de *huisarts*, daar gaan de anderhalf tot tweeverdieners het liefst naar toe door de week vóór 9.00 uur (50%). Wat de *bank* en het *postkantoor* betreft heeft de *zaterdag* de voorkeur.

#### *Samenwonenden zonder kinderen: 'anderhalfverdieners' en 'tweeverdieners'*

Samenwonende anderhalfverdieners en tweeverdieners maken gemiddeld ongeveer evenveel gebruik van de voorzieningen en ondervinden ook ongeveer evenveel belemmeringen, veroorzaakt door (te) beperkte openingstijden als samenwonende tweeverdieners zonder kinderen: respectievelijk gemiddeld 11% en 10% die belemmeringen ervaren.

Voor de tweeverdieners zonder kinderen is een bezoek aan de *gemeente* relatief vaak lastig (28%), evenals een afspraak met bezorgers (24%). De anderhalfverdieners hebben



vooral problemen afspraken te maken met bezorgers (30%), de bank (19%) of het postkantoor (14%), de huisarts (15%), reparateurs (15%) en de gemeente (15%).

De wensen wat betreft contact met de verschillende instanties wijken af van die van anderhalf en tweeverdieners *met* kinderen. Ook hier gaat de voorkeur uit naar door de week *na 19.00 uur* en *zaterdag* overdag, maar in tegenstelling tot degenen met kinderen is door de week *tussen 9.00 en 17.00 uur* nauwelijks een mogelijkheid. In plaats daarvan verrichten zij hun taken graag door de week *tussen 17.00 en 19.00 uur*, een tijdstip dat bij de tweeverdieners met kinderen geen voorkeur heeft.

Voor een bezoek aan de *gemeente* komen de wensen overeen: er is een sterke voorkeur voor een bezoek door de week *na 19.00 uur*, vooral bij de tweeverdieners (66%). Voor hen zou *tussen 17.00 en 19.00 uur* eventueel ook een optie zijn (56%) of anders *zaterdag* overdag (45%). Bezoeken de mensen met kinderen de *bibliotheek* graag door de week overdag, de tweeverdieners zonder kinderen doen dat het liefst op *zaterdag* overdag (46%) of door de week *na 19.00 uur* (66%), waarbij de anderhalfverdieners ten opzichte van de tweeverdieners een sterkere voorkeur hebben voor *zaterdag* overdag (65%). Wel gaan ook zij het liefst naar de *huisarts* door de week *vóór 9.00 uur* (ca. de helft), terwijl ze de *tandarts* tussen *17.00-19.00 uur* zouden willen bezoeken (ca. 27%). Hun *boodschappen* doen ze graag *zaterdag* overdag of anders door de week *tussen 17.00 en 19.00 uur* of *na 19.00 uur*. Voor het *bank- en postkantoor* is de *zaterdag* veruit favoriet.

### **Nauwelijks problemen voor parttime werkende kinderlozen**

Tot slot zien we dat burgers die géén thuiswonende kinderen van 0 tot 12 jaar hebben en parttime werken of (samenwonende) éénverdiener zijn, nauwelijks problemen ondervinden bij het afnemen van diensten of zorg van de voorgelegde dienstverleners. Gemiddeld zegt men respectievelijk in 4% (alleenstaanden) en 3% (samenwonenden) van de gevallen 'niet' of 'onvoldoende' in staat te zijn producten of diensten af te nemen. Alleen een bezoek aan de gemeente stelt 18% van de alleenstaande parttimers zonder kinderen voor problemen.

Wat de voorkeuren voor openingstijden betreft zien we hier een heel ander patroon dan bij de andere doelgroepen. Deze mensen hebben bij alle instanties en dienstverleners de voorkeur voor een bezoek door de week *tussen 9.00 en 17.00 uur*, variërend van 66% bij de gemeente tot 42% bij het bankkantoor.

## Conclusies en aanbevelingen

### **Wat willen Nederlanders?**

De overheid vindt het belangrijk dat mensen arbeid, zorg en scholing kunnen combineren. Daarvoor is flexibiliteit nodig. Dit onderzoek bevestigt de noodzaak van flexibilisering. De strakke 9 tot 5-cultuur is achterhaald en de overheid pleit voor een ruimer tijds kader: van 7 tot 7.

Wat zijn de wensen van de Nederlanders? Om de volle agenda van Nederlanders te ontlasten, pleit de overheid voor slimmere openingstijden (verschuiving of verruiming van de tijden), de flexibilisering van arbeidstijden en plaats- en tijd onafhankelijke dienstverlening. Dit rapport is vooral gericht op de openingstijden: in hoeverre voldoen de huidige openingstijden, welke knelpunten worden ervaren en voor welke groepen gelden deze knelpunten vooral?

### **Gewenste openingstijden zijn ruimer dan huidige openingstijden**

Een ruime meerderheid van de Nederlanders is tevreden met de openingstijden om producten en diensten af te nemen. Het aandeel mensen dat aangeeft niet of onvoldoende in staat te zijn de gewenste producten of diensten af te nemen varieert van 5% bij de tandarts tot 18% bij de gemeente. Als we ook rekening houden met de penetratiegraad komt dat neer op een groep van tussen de 1 en 2 miljoen mensen.

Vraagt men niettemin naar de exacte voorkeurstijd van de Nederlanders om van diensten gebruik te maken, dan blijkt dat zeer vaak buiten kantoortijden of zelfs na 19.00 uur te zijn. Veel van de voorzieningen zijn op die tijd nog niet open. Nederlanders hebben zich aangepast aan de huidige tijden en zijn daar tevreden over, maar hebben vaak wel wensen die buiten die tijden lijken te liggen.

### **Openingstijden moeten niet alleen ruim zijn, maar ook consistent en duidelijk**

Dit rapport laat zien dat Nederlanders grote behoefte hebben aan openingstijden 'op maat', die vooral ook consistent en duidelijk zijn. Openingstijden tijdens kantooruren moeten blijven, maar aanvullend zouden instanties en dienstverleners op een regelmatige basis in de avonduren en wellicht zelfs in het weekend open moeten zijn.

Die regelmaat is belangrijk. Zodra openingsuren verschuiven in plaats van verruimen, raken mensen het overzicht kwijt. Heel weinig mensen kunnen bijvoorbeeld vertellen wat de openingstijden van de gemeente zijn (hoewel een groot deel wel een bezoek heeft gebracht de laatste maanden). De tijden verschillen per gemeente, per loket, per dag, per onderwerp. Soms is het loket 's avonds open en dan weer 's middags, waardoor ook mensen die gewend waren aan openingstijden het spoor kwijtraken en voor verrassingen komen te staan. *Meer consistentie in de openingstijden is dus gewenst.*

Gemeenten zijn sterk in beweging, zeker ook onder invloed van het programma "Overheid heeft antwoord", waarin het de bedoeling is dat de gemeente vanaf 2015 de ingang voor de overheid wordt (tenzij er een direct contact met de tweede lijn mogelijk

is). Het *click – call – face* principe, waar het gebruik van de (gemeentelijke) website gestimuleerd wordt, is een initiatief dat binnen dit programma past, zoals ook het inrichten van Klant Contactcentra. Daarnaast wordt er de laatste jaren gestreefd naar het steeds meer afhandelen van contacten op *afspraak*.

Uit klanttevredenheidsonderzoek dat TNS NIPO uitvoerde aan de balies van gemeenten in het kader van Benchmarking Publiekszaken bleek in 2009 dat het totaaloordeel over de dienstverlening aan de gemeentelijke publieksbalies steeg van een 7,6 naar een 7,7. Een belangrijke verklaring hiervoor is dat gemeenten de wachttijd aan de balie opnieuw hebben weten te bekorten. De openingstijden werden met een 7,4 weliswaar ruim voldoende beoordeeld, maar van alle dienstverleningsaspecten is dit een van de laagste scores. Bovendien blijken de openingstijden steeds belangrijker te worden gevonden door de bezoekers. Zoals een respondent het in dit onderzoek verwoordde: *‘De openingstijden moeten meer aangepast worden aan werkenden en scholieren’*. Dit jaar (april 2009) noemde 41% van de bezoekers dit een van de drie belangrijkste aspecten voor de gemeentelijke dienstverlening, terwijl dat in 2008 nog slechts een kwart was. In de kleinere gemeenten speelt dit het sterkst: bijna de helft vindt de openingstijden erg belangrijk, een kwart de wachttijden. In de grote steden zijn de wachttijden (43%) nog net belangrijker dan de openingstijden (40%).

***Het valt daarom aan te bevelen vooral te investeren in een ruim bereik van de publieksbalies, waarbij er minimaal één avondopening tussen 19.00 en 21.00 uur is. Wellicht kan in VNG-verband worden overeengekomen daar vaste avonden (koopavond?) voor aan te wijzen.***

### **Meer behoefte aan verruiming bij minder urgente diensten**

De behoefte aan ruimere openingstijden is groter bij instanties die in de ogen van de mensen minder urgente of onvermijdelijke zaken afhandelen. Met andere woorden, als een bezoek noodzakelijk is (zoals vaak het geval is bij de huisarts of de tandarts) dan lijken de openingstijden (of het moment dat er een afspraak gemaakt kan worden) minder een belemmering. De eigen gezondheid of de gezondheid van een kind wordt belangrijk genoeg gevonden om moeite te doen voor een bezoek en zich te schikken naar de openingstijden. Een bijkomende verklaring is dat bezoeken vanwege ziekte en gezondheid (zoals de huisarts en tandarts) een meer geaccepteerde reden zijn voor verzuim op het werk dan een boodschap doen, een rijbewijs verlengen of een bezoek aan de bank.

Bij bezoeken die doorgaans minder urgent zijn, zoals aan de gemeente, de speelzaal en het bankkantoor, hebben mensen meer moeite met de openingstijden. Een bezoek aan de gemeente kan vaak wel even wachten, waardoor het langer wordt uitgesteld, net als een bezoek aan het bankkantoor. Het gevolg is wel dat mensen de openingstijden meer als een belemmering ervaren.

### **Minder knelpunten bij product of dienst op afspraak**

Iets dat eveneens bepalend is bij het wel of geen knelpunten ervaren met openingstijden, is of er een afspraak gemaakt moet worden of niet. Als dat wel het geval is, zoals bij de tandarts of de fysiotherapeut zijn de openingstijden minder een probleem (vergeleken met de huisarts). Men neemt lang van tevoren contact op en krijgt een aantal opties voorgelegd, waardoor het makkelijker in te passen is.

### **Meer knelpunten bij langere (gezamenlijke) werkweek**

Het aantal uren dat men (samen) werkt blijkt zeer bepalend voor het wel of niet belemmerd worden door de openingstijden. Alleenstaanden en samenwonenden die respectievelijk minder dan 30 uur of samen minder dan 36 uur werken, ervaren bijna geen belemmeringen. De lengte van de (gezamenlijke) werkweek lijkt meer bepalend voor het wel of niet ervaren van belemmeringen dan het hebben van kleine kinderen.

### **Flexibiliteit afhankelijk van anderen**

Men zou verwachten dat zelfstandigen geen problemen hebben met openingstijden onder kantooruren. Toch blijken ook deze mensen het liefst door de week na 19.00 uur of in het weekend contact te hebben met de verschillende instanties en dienstverleners. Hoewel hun werktijden in theorie flexibel zijn, worden hun tijden vaak toch bepaald door de dagelijkse praktijk en de 'stakeholders', en dat betekent bereikbaar zijn en werken tijdens kantooruren. Daarnaast kan werkdruk een beperkende factor zijn: deadlines kunnen de flexibiliteit sterk inperken.

### **Producten en diensten (nog) niet digitaal vervangbaar**

Plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening blijkt voor veel van de redenen van bezoek in dit onderzoek niet (geheel) haalbaar. Het halen en brengen van boeken van de bibliotheek, een controle bij de tandarts of een behandeling door de fysiotherapeut zijn voorbeelden van diensten die niet geheel of geheel niet te vervangen zijn door een digitale infrastructuur. Bij andere diensten kan dit wel: verlengen van boeken bij de bibliotheek of betalen van boetes kan wel digitaal. Sommige bibliotheken bieden deze voorziening al, maar de een is meer digitaal georiënteerd dan de ander. *Desalniettemin dient de overheid er alles aan te doen digitale dienstverlening op zijn minst mogelijk te maken. Deze initiatieven zijn er in overheidsland ook volop, maar er is nog veel te winnen en te structureren op dit terrein.*

---

8 / Website stelt in staat gevraagde producten/diensten af te nemen

---

	volledig	voldoende	onvoldoende	niet
Bibliotheek	29	35	6	14
Bankkantoor	29	35	9	14
Supermarkt	23	19	6	20
Postkantoor	22	20	8	21
Apotheek	18	19	4	21
Gemeente	17	37	17	15
Fysiotherapeut	16	19	2	26
Bezorgers	15	34	12	16
Huisarts	13	19	8	26
Tandarts	11	11	5	27

---

### Is een bereikbaarheid van 7 tot 7 voldoende?

De vraag die dit onderzoek oproept, is of een bereikbaarheid van diensten van 7 tot 7 wel ruim genoeg is. Al met al zou verruiming van de tijden van 7 tot 7 een sterke vooruitgang zijn, maar voor bepaalde groepen is dit nog steeds niet voldoende. Met name alleenstaanden die fulltime werken en tweeverdieners die (fulltime) werken, al dan niet met kinderen, hebben behoefte aan nog ruimere tijden. **De vraag hoe ruim de openingstijden zouden moeten zijn verdient nader onderzoek.**

#### *Visie en ideologie van de overheid*

Veel hangt af van de visie en ideologie van de overheid op arbeidsparticipatie, taakverdeling tussen anderhalf of tweeverdienende partners, het beschikbaar stellen van kinderopvang, het spreiden van werktijden, kilometerbeprijzing, het wel of niet inzetten van de zondag voor het afnemen van producten of diensten, etc.

Immers: indien de overheid van mening is dat mannen en vrouwen, met of zonder (kleine) kinderen gelijke kansen dienen te hebben op de arbeidsmarkt, kan de overheid dit faciliteren. **Hiertoe zouden echter drastische wijzigingen nodig zijn. Om een voorbeeld te noemen: overheidsambtenaren zullen moeten worden aangezet tot het werken in de avonduren. Kinderopvang zal wellicht alsnog gratis of in ieder geval goedkoper moeten worden aangeboden. Wellicht zou het minimumloon omhoog moeten om werk voor nu niet of parttime werkenden (vrouwen) financieel aantrekkelijker te maken. Winkels dienen de mogelijkheid te krijgen (nog) langer op te zijn.**

Maar dit alles kan ook zijn keerzijden hebben. Ambtenaren willen wellicht niet 's avonds werken. De financiering van gratis kinderopvang is ook in deze kabinetsperiode vooralsnog niet haalbaar gebleken. Indien de detailhandel overal op zondag open mag zijn, zullen kleinere middenstanders het lastiger hebben de winkel open te houden. En

slechts een minderheid van de Nederlanders<sup>6</sup> wil überhaupt dat de winkels altijd op zondag open zijn.

#### *Kilometerbeprijzing en het spreiden van werktijden*

Minister Eurlings van Verkeer & Waterstaat tracht momenteel kilometerbeprijzing in te voeren wat zal leiden tot spreiding van de werktijden. Indien deze lijn wordt doorgezet zullen ook werkgevers flexibeler naar werknemers moeten zijn. Op dit moment is het voor (slechts) 45% van de werkenden mogelijk flexibele werktijden aan te houden. Een andere vraag die men zich kan stellen is de volgende: als de overheid er in slaagt – onder meer door middel van kilometerbeprijzing – het werk meer over de dag te spreiden (werknemers gaan bijvoorbeeld werken van 6.00 tot 14.30 uur of van 10.00 tot 18.30 uur), is het voor deze werknemers geen probleem meer tijdens kantooruren zorg- en dienstverleners te bezoeken. Gedeeltelijk lost het probleem zich dan zelf op.

#### **Kosten van diensten op niet reguliere tijden**

Iets wat in dit onderzoek buiten beschouwing is geaten, zijn eventuele kosten voor de gebruikers. Nederlanders hebben aangegeven wat hun voorkeur zou zijn voor contact met verschillende instanties, zonder daarbij te hoeven antwoorden of ze daar meer voor zouden willen betalen. Uit eerder onderzoek van TNS NIPO in opdracht van RTL Nieuws bleek bijvoorbeeld dat Nederlanders graag 's avonds naar de dokter zouden willen, maar niet bereid zijn daarvoor extra te betalen. Soortgelijke resultaten vinden we doorgaans bij gemeenteonderzoeken.

*Uit onderhavig onderzoek blijkt echter dat het met name degenen zijn die fulltime werken of samenwonenden die anderhalf verdiener zijn of meer die nu problemen ervaren met de (in hun ogen) niet toereikende openingstijden. Dit zijn niet de meest armlastige groepen en het is wellicht het overwegen waard te onderzoeken in hoeverre deze groepen bereid zijn hier (toch) voor te betalen.*

---

<sup>6</sup> Uit een TNS NIPO onderzoek uit april 2008 bleek dat slechts 23% van de Nederlanders wilde dat supermarkten elke zondag open zijn. Bijna de helft van de Nederlanders (48%) wilde juist dat supermarkten helemaal niet op zondag open zijn.

# 1 Openingsstijden niet geheel toereikend

In hoeverre stellen de openingsstijden van de genoemde instanties en dienstverleners Nederlanders in staat de gewenste producten en diensten af te nemen? Deze vraag staat centraal in dit hoofdstuk. Ook gaan we na voor wie de openingsstijden wel of niet voldoen, wat de redenen zijn dat ze niet voldoen en welke openingsstijden dan *wel* zouden voldoen.

## 1.1 Veel contact met supermarkt, huisarts, apotheek en tandarts

Allereerst toont de volgende tabel per instantie of dienstverlener het aantal 'gebruikers': welk deel van de Nederlanders had de afgelopen twaalf maanden contact met of maakt (nu) gebruik van de diensten of producten van de betreffende instantie of dienstverlener?

Het is niet verrassend dat de supermarkt bovenaan staat: 90% van de Nederlanders bracht de afgelopen twaalf maanden een bezoek of had op een andere manier contact met de supermarkt. Ook met de huisarts (81%), apotheek (71%) en tandarts (70%) hebben Nederlanders veel te maken. Met de gemeente had 66% contact de laatste twaalf maanden. Het percentage dat te maken had met voor- en naschoolse opvang, de peuterspeelzaal en installateurs is relatief laag.

---

9 | Heeft de afgelopen twaalf maanden contact gehad met/gebruik gemaakt van .....<sup>7</sup>

---

Instantie	%	aantal (n)
Gemeente	66	845
Bibliotheek	40	545
Huisarts	81	1037
Tandarts	70	913
Apotheek	71	907
Fysiotherapeut	24	307
Supermarkt	90	1141
Bankkantoor	42	534
Postkantoor	47	599
Bezoekers	12	153
Installateurs	12	153
Reparateurs	21	266
Kinderdagverblijf	17	76
Peuterspeelzaal	13	59
Voorschoolse opvang	2	10 <sup>8</sup>
Naschoolse opvang	12	53
School	28	356

---

<sup>7</sup> Het gaat om alle vormen van contact (bezoek, telefoontje, websitebezoek, e-mail, schriftelijk contact).

<sup>8</sup> In verband met het lage aantal waarnemingen zijn de resultaten van de voorschoolse opvang niet weergegeven in dit rapport.

## 1.2 Meerderheid bracht een bezoek

Op welke manier hadden de gebruikers contact met de instantie of dienstverlener de laatste twaalf maanden? In de volgende tabel zien we dat dat meestal in de vorm van een bezoek was. Dit geldt voor bijna iedereen bij de supermarkt, het postkantoor, de tandarts, de apotheek en de bibliotheek. Het aandeel bezoek is bij de gemeente het laagst, maar nog steeds 77%. Daarnaast hadden drie op de tien telefonisch contact (29%) met de gemeente of bezochten de website (29%). De website van de bibliotheek werd nog het meest bezocht: door 40%. Vooral bij de zorgverleners werd nog nauwelijks gebruikgemaakt van de website, telefonisch contact is daar een gangbaardere manier (43% bij de huisarts), zo laat de grafiek zien.

---

10 | Op welke manier had u in de afgelopen twaalf maanden contact met <.....>? Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden contact hadden met betreffende instantie (meer antwoorden mogelijk)

---

	Gemeente n=845	Bibliotheek n=545	Huisarts n=1.037	Tandarts n=913	Apotheek n=907
	%	%	%	%	%
bezoek gebracht	77	97	93	98	97
bezoek ontvangen (bij mij thuis)	4	-	5	-	2
telefonisch contact	29	5	43	18	11
e-mail gestuurd	18	8	3	1	2
op de website geweest	29	40	4	1	4
schriftelijk contact gehad	12	-	-	-	-

	Fysiotherapeut n=307	Supermarkt n=1.141	Bankkantoor n=534	Postkantoor n=599
	%	%	%	%
bezoek gebracht	93	99	82	99
bezoek ontvangen (bij mij thuis)	8	-	2	-
telefonisch contact	18	2	23	2
een e-mail gestuurd	1	1	8	-
op de website geweest	1	13	30	7
schriftelijk contact gehad	-	-	5	-

---

Of de bovenstaande manieren van contact ook de *gewenste* manieren zijn, daar komen we later in dit rapport op terug.



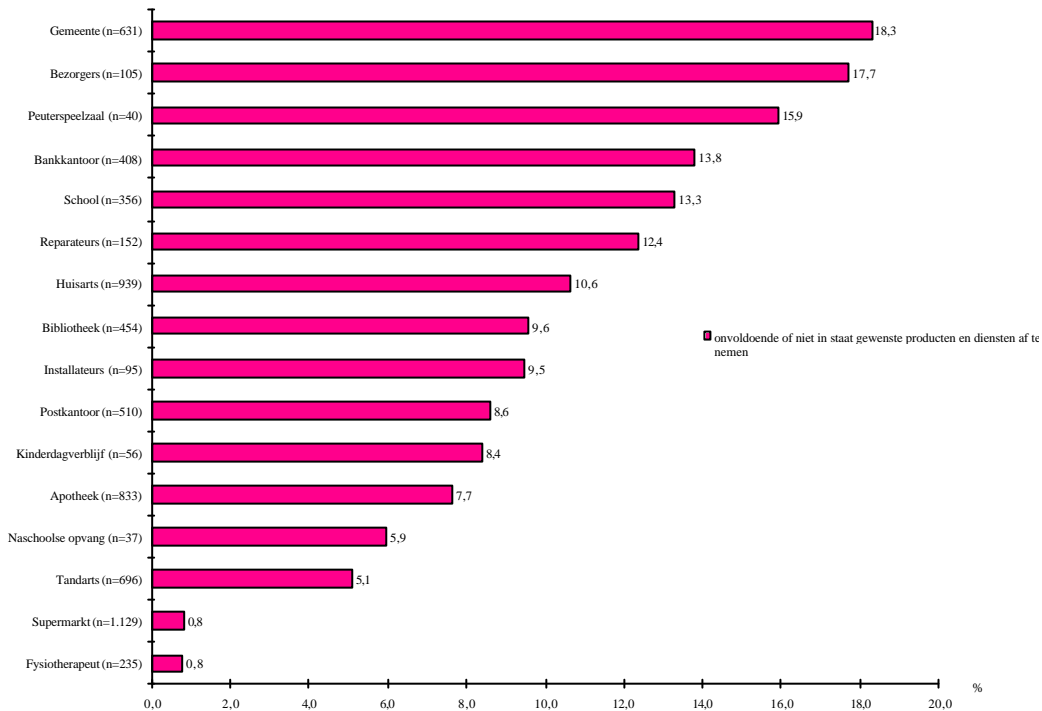
### **1.3 Tijden gemeente, bezorgers en peuterspeelzaal minst toereikend**

In de volgende grafiek zien we in hoeverre Nederlanders bij de huidige openingstijden in staat zijn de gewenste producten en diensten af te nemen van de verschillende instanties of dienstverleners. De onderstaande grafiek laat zien welk deel van de Nederlanders ('gebruikers') hiertoe *onvoldoende* of *niet* in staat is. Dit blijkt het vaakst het geval te zijn bij de gemeente (18,3%), bij bezorgers (17,7%) en bij de peuterspeelzaal (15,9%). De minste moeite hebben Nederlanders met de fysiotherapeut (0,8%) en met de supermarkt (0,8%).

Van de zorgverleners zijn de openingstijden van de huisarts het lastigst (10,6%). Deze tijden zijn minder toereikend dan die van de apotheek (7,7%), de tandarts (5,1%) en de fysiotherapeut (0,8%). Dit kan er ook mee te maken hebben dat een bezoek aan de huisarts vaker onverwacht komt; een tandartsbezoek is beter te plannen en een apotheekbezoek duurt korter en is minder plaatsafhankelijk dan de huisarts.

Als we kijken naar de opvang en de school, zien we dat de meeste knelpunten worden ervaren met de peuterspeelzaal (15,9%), gevolgd door de school (13,3%), het kinderdagverblijf (8,4%) en als laatste de naschoolse opvang (5,9%).

11 | In hoeverre stellen deze openingstijden u doorgaans in staat door u gewenste diensten of producten van <.....> te ontvangen of af te nemen? (Basis: Nederlanders die de laatste twaalf maanden contact hebben gehad met betreffende instantie en (bij benadering) bekend met de openingstijden)<sup>9,10</sup>



Bron: TNS NIPO, 2009

<sup>9</sup> Bij de school en opvang was de formulering van de vraag als volgt: in hoeverre stellen deze openingstijden u doorgaans in staat uw werk en brengen en halen van uw kind(eren) met elkaar te combineren?

<sup>10</sup> De voorschoolse opvang is niet weergegeven vanwege het lage aantal waarnemingen.

### **Dienstverlening door de gemeente**

Een grote groep Nederlanders heeft dus de meeste problemen met de openingstijden van de gemeente, terwijl het aantal gebruikers groot is (66% van de Nederlanders had contact met de gemeente de laatste twaalf maanden). Dat Nederlanders moeite hebben met deze tijden is niet nieuw. Uit onderzoek van TNS NIPO kwam al eerder naar voren dat Nederland behoefte heeft aan ruimere openingstijden bij de gemeente.

### **Waardering dienstverlening gemeenten stijgt, openingstijden belangrijker**

Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat TNS NIPO uitvoerde in opdracht van 104 gemeenten blijkt dat het totaaloordeel over de dienstverlening aan de gemeentelijke publieksbalies is gestegen van een 7,6 naar een 7,7. De belangrijkste verklaring hiervoor is dat gemeenten de wachttijd aan de balie opnieuw hebben weten te bekorten. **Verruiming van de openingstijden wordt steeds belangrijker gevonden**, vooral in de kleinere gemeenten.

*Mei 2009, in opdracht van Team Benchmarking Publiekszaken*

### **Drie kwart van de Nederlanders wil meer dienstverlening buiten kantoortijd, met name van de overheid**

Nederlanders zouden vooral graag meer flexibele openingstijden zien bij diensten van de overheid, zoals het gemeenteloket of de belastingdienst, en dienstverlenende bedrijven als banken en installateurs. Sommige postkantoren en banken experimenteren al met verruimde openingstijden, maar de consument vindt dat nog niet genoeg. Van de Nederlanders vindt 46% het vooral vervelend dat ze na 17.00 uur bij veel dienstverleners niet meer terecht kunnen. Voor drie kwart van de Nederlanders (73%) moet er buiten de reguliere kantoortijden nog steeds sprake zijn van dienstverlening. Van de ondervraagden wil 79% dat de gemeentedeuren 's avonds ook open zijn. 74% wil een weekendopenstelling. De vraag naar ruimere openingstijden van winkels en dienstverlenende instanties is overigens het grootst onder mensen uit de leeftijdscategorie 35 tot 55 jaar.

*Augustus 2006, in opdracht van RTL Nieuws*

## 2 Knelpunten ervaren door brede groep

Waarom zijn bepaalde Nederlanders onvoldoende of niet in staat bij de huidige openingstijden de gewenste producten en diensten af te nemen? En wie zijn die Nederlanders? Deze vragen staan centraal in dit hoofdstuk.

### 2.1 Slechte aansluiting op werk- en schooltijden grootste belemmering

In de volgende tabel zien we per instantie of dienstverlener de redenen waarom openingstijden bepaalde Nederlanders niet in staat stellen de gewenste producten en diensten af te nemen. De meest genoemde reden is dat de openingstijden/behandeltijden onder werktijd of schooltijd vallen. Daarnaast worden de tijden vaak te beperkt gevonden en mist men een avond- of weekendopenstelling.

---

*12 | Redenen waarom de openingstijden Nederlanders onvoldoende of niet in staat stellen de gewenste producten of diensten af te nemen (Basis: Nederlanders die aangeven niet of onvoldoende in staat te zijn de gewenste producten of diensten af te nemen)<sup>11</sup>*

---

<b>Gemeente (n=103)</b>	<b>%</b>
Openingstijden vallen onder werktijd/schooltijd	50
Beperkte avond-/weekendopenstelling	34
De gemeente is beperkt (vooral in de ochtenduren) open/bereikbaar	24
Moet er speciaal vrij voor nemen	14
Loket/gemeente/afdeling is dan (al) gesloten	12
's Avonds is het altijd erg druk (1x per week 's avonds open)	8
Kan alleen op afspraak	2
<b>Bibliotheek (n=54)</b>	
De openingstijden zijn te beperkt	60
Bibliotheek is dan (al/nog) gesloten	37
Openingstijden vallen onder werktijd/schooltijd	25
<b>Huisarts (n=106)</b>	
Openingstijden vallen onder werktijd/schooltijd	37
Is beperkt/slecht open/bereikbaar	26
Moet er speciaal vrij voor nemen	14
Beperkte avond-/weekendopenstelling	13
Eigen huisarts is vaak afwezig	7
Praktijk is dan (al) gesloten	8
Je kunt alleen 's morgens terecht	10
Je kunt vaak niet gelijk terecht	8
Afspraak maken kan alleen 's ochtends	8
Het is altijd erg druk	7
Je kunt alleen op afspraak terecht	4

---

<sup>11</sup> Alleen weergegeven voor instanties/dienstverleners waarbij n>10.

<b>Tandarts (n=37)</b>	
Behandeltijden vallen onder werktijd/schooltijd	42
Tandarts is niet alle dagen aanwezig/vaak afwezig	27
Is beperkt/slecht open/bereikbaar	20
Moet er speciaal vrij voor nemen	19
Beperkte avond-/weekendopenstelling	14
Het is altijd erg druk	3
Je kunt vaak niet gelijk terecht/moet lang wachten	3
Afspraak maken kan alleen op bepaalde tijden	5
Je kunt alleen op afspraak terecht	2
<b>Apotheek (n=69)</b>	
Openingstijden vallen onder werktijd/schooltijd	39
Apotheek is dan (al) gesloten/te vroeg gesloten	27
Is beperkt/slecht open/bereikbaar	31
Beperkte/geen avond-/weekendopenstelling	26
Het is altijd erg druk	2
Moet er speciaal vrij voor nemen	1
<b>Bankkantoor (n=57)</b>	
Beperkte/geen avond-/weekendopenstelling	32
Openingstijden vallen onder werktijd/schooltijd	27
Is beperkt/slecht open/bereikbaar	24
Moet er speciaal vrij voor nemen	12
Bank is dan (al) gesloten/te vroeg gesloten	12
Je kunt alleen 's morgens/'s middags terecht	12
De bank is gesloten/geen bank meer in de buurt	6
<b>Postkantoor (n=47)</b>	
Postkantoor is dan (al) gesloten/te vroeg gesloten	33
Beperkte/geen avond-/weekendopenstelling	27
Openingstijden vallen onder werktijd/schooltijd	20
Is beperkt/slecht open/bereikbaar	20
Postkantoor is gesloten/geen postkantoor meer in de buurt	20
Het postkantoor gaat te laat open	8
<b>Bezorgers (n=18)</b>	
Je moet er speciaal vrij voor nemen/voor thuis blijven	59
De bezorgtijden zijn te ruim/komen niet op afgesproken tijdstip	38
Bezorgtijden vallen onder werktijd/schooltijd	35
Bezorgen niet op zaterdag/'s avonds	12
<b>Reparateurs (n=18)</b>	
De bezorgtijden zijn te ruim/komen niet op afgesproken tijdstip	60
Bezorgtijden vallen onder werktijd/schooltijd	30
Bezorgen niet op zaterdag/'s avonds	17
Je kunt geen bezorgtijd afspreken	17
Je moet er speciaal vrij voor nemen/voor thuis blijven	16

## 2.2 Belemmeringen ervaren door brede groep; veel tweeverdieners

Wie zijn deze mensen voor wie de openingstijden niet toereikend zijn? Dit gaan we voor elke instantie of dienstverlener na aan de hand van een aantal achtergrondkenmerken. We kijken in hoeverre deze kenmerken samenhangen met het wel of geen moeite hebben met de openingstijden van een instantie of dienstverlener.

Het gaat om de volgende kenmerken:

### Gezin/huishouden

- *Kinderen (gezin met kinderen 0-3 jaar/kinderen 4-12 jaar/gezin zonder kinderen 0-12 jaar)*
- *Situatie huishouden (samenwonend/getrouwd/alleenstaand/anders)*
- *Gezinsgrootte*

### Werk

- *Verricht betaalde arbeid (een van partners of beide partners)*
- *Werkzaam als ... (zelfstandige/bij de overheid/loondienst, maar niet bij overheid/niet (meer) werkzaam)*
- *Aantal uur arbeid per week*
- *Soort werktijden*
- *Mogelijkheid tot flexibele werktijden (ja/nee)*
- *Mantelzorg (ja/nee)*

### Sociodemografische kenmerken

- *Leeftijd*
- *Geslacht*
- *Inkomen*
- *Opleiding*
- *Stedelijkheid*

### Gemeente en bibliotheek

We constateerden dat bij de gemeente 18% van de gebruikers bij de huidige openingstijden onvoldoende of niet in staat is de gewenste producten en diensten af te nemen. Bij de bibliotheek is dit percentage 9,6%.

De volgende tabel laat zien welke achtergrondkenmerken hierbij een rol spelen. Om te beginnen, heeft de samenstelling van het huishouden invloed: gezinnen met kinderen in de leeftijd 0-3 en 4-12 jaar en alleenstaanden hebben moeite met de openingstijden van de gemeente. Ook blijkt er een sterke samenhang te zijn met de werkzaamheid: het zijn vaak mensen die veel uren per week werken (35 uur of meer, waarbij zij die meer dan 40 uur werken het vaakst de dupe zijn) en stellen waarvan beide partners werken. Hier op aansluitend spelen de volgende sociodemografische kenmerken een rol: mensen jonger dan 55 jaar, hoogopgeleiden en mannen ervaren relatief veel problemen met de openingstijden van de gemeente. Dit zijn vaak mensen die fulltime werken.

Bij de bibliotheek zijn het de gezinnen met kinderen in de leeftijd 4-12 jaar die moeite hebben met de openingstijden, maar *ook* de mensen zonder kinderen in de leeftijd 0-12

jaar. Ook 35 t/m 54-jarigen en mensen met hoge inkomens ervaren relatief veel belemmeringen. Opvallend is daarnaast dat stedelijkheid een rol speelt: inwoners van niet-stedelijke gebieden hebben vaker moeite met de openingstijden van de bibliotheek. Dit kan ermee te maken hebben dat bibliotheken in de steden ruimere openingstijden kennen dat die in niet-stedelijke gebieden (avond- en weekendopening).

---

*13 | Profiel van Nederlanders die niet of onvoldoende in staat zijn om diensten of producten af te nemen van de gemeente/bibliotheek*

---

Gemeente en bibliotheek		
	Groepen die relatief veel knelpunten ervaren	
	Gemeente	Bibliotheek
<b>Gezin/huishouden</b>		
Kinderen	met kinderen; vooral met kinderen in beide leeftijdscategorieën 0-3 én 4-12 jr	kinderen leeftijd 4-12 jr zonder kinderen 0-12 jr
Situatie huishouden	alleenstaanden	-
Gezinsgrootte	grote huishoudens (3+)/ 1-persoonshuishoudens	
<b>Werk</b>		
Verrichten u en/of uw partner betaalde arbeid?	ja, allebei	-
Werkzaam als ...	zelfstandige	-
Aantal uur per week arbeid?	35 uur of meer	-
Wat voor soort werktijden heeft u?	-	-
Mogelijkheid tot flexibele werktijden?	nee	-
Mantelzorg?	-	-
<b>Sociodemografische kenmerken</b>		
Geslacht	mannen	-
Leeftijd	jonger dan 55	35 t/m 54-jarigen
Inkomen	-	hoge inkomens
Opleiding	veel w.o.	-
Stedelijkheid	-	inwoners van niet-stedelijke gebieden

---

### *Zorgverleners*

We constateerden dat bij de huisarts 10,6% van de gebruikers knelpunten ervaart met de openingstijden, bij de tandarts 5,1% en bij de apotheek 7,7%. Bij de verschillende zorgverleners valt op dat het grootste knelpunt zit bij huishoudens waarvan beide partners werken. Dit vormt een belemmering bij het contact met de huisarts, de tandarts en de apotheek. Ook het gebrek aan flexibele werktijden blijkt een obstakel te zijn voor een bezoek aan de huisarts of de tandarts.

---

14 | Profiel van Nederlanders die niet of onvoldoende in staat zijn om diensten of producten af te nemen van verschillende zorgverleners

---

<b>Zorgverleners<sup>12</sup></b>			
	<b>Groepen die relatief veel knelpunten ervaren</b>		
	<b>Huisarts</b>	<b>Tandarts</b>	<b>Apotheek</b>
<b>Gezin/huishouden</b>			
Kinderen	zonder kinderen 0-12 jr	-	-
Situatie huishouden	-	-	-
Gezinsgrootte	-	-	-
<b>Werk</b>			
Verrichten u en/of uw partner betaalde arbeid?	ja, allebei	ja, allebei	ja, allebei
Werkzaam als ...	-	-	zelfstandige
Aantal uur per week arbeid?	-	-	-
Wat voor soort werktijden heeft u?	-	-	-
Mogelijkheid tot flexibele werktijden?	nee	nee	-
Mantelzorg?	-	-	-
<b>Sociodemografische kenmerken</b>			
Geslacht	-	-	-
Leeftijd	35 t/m 54-jarigen	-	-
Inkomen	midden-inkomens (30.200 - 47.600 euro)	-	-
Opleiding	-	-	-
Stedelijkheid	-	-	-

---

<sup>12</sup> In verband met het lage aantal waarnemingen is de fysiotherapeut niet opgenomen.



### **Nederlander wil wel 's avonds naar de dokter, maar niet extra betalen**

Drie kwart van de Nederlanders (73%) vindt het wenselijk om buiten kantooruren gebruik te maken van de dienstensector, zo blijkt uit onderzoek van TNS NIPO in opdracht van RTL Nieuws. Vooral huisartsen en gemeenten zouden respectievelijk hun spreekuren en openingstijden moeten verruimen.

Wanneer men zonder bijbetaling buiten kantooruren gebruik zou kunnen maken van de tandarts of huisarts, zou een derde van de Nederlanders (33%) dit zeker doen. Nog eens drie op de tien Nederlanders (29%) zouden hier wellicht gebruik van maken.

Echter, wanneer er een prijskaartje hangt aan het bezoeken van de arts en tandarts buiten kantooruren, zou slechts een op de vijf Nederlanders (18%) hier gebruik van maken.

71% vindt dat er bij de huisarts of de tandarts een paar keer per week een spreekuur in de avond beschikbaar moet zijn en 66% is van mening dat deze specialisten hun diensten in het weekend moeten aanbieden.

*TNS NIPO, augustus 2006*

### **Monitor Huisartsenzorg 2008 (Nederlandse zorgautoriteit)**

Er is nog nauwelijks sprake van ruimere openingstijden van huisartsen, om aan de behoefte aan vroege ochtendspreekuren en avondspreekuren van de consument tegemoet te komen.

Huisartsen kunnen zich onder meer van elkaar onderscheiden met de beschikbare openingstijden. Indien huisartsen onderling zouden concurreren om het aantal consumenten dat zich bij hen inschrijft, zou er vermoedelijk een sterke prikkel ontstaan om de openingstijden te verruimen. Zo kunnen nieuwe consumenten worden aangetrokken door ook een spreekuur in de avonden en in het weekend te bieden, hetgeen voor de meeste werkende mensen aantrekkelijk kan zijn. In de praktijk is nog weinig concurrentie op het gebied van openingstijden zichtbaar. Zolang huisartsen niet met elkaar concurreren om consumenten ontbreekt ook de prikkel om ruimere openingstijden aan te bieden. Wellicht komt dit omdat er geen extra inkomsten mee zijn gemoeid.

### *Dienstverlenende bedrijven*

13,8% heeft moeite met de openingstijden van het bankkantoor en 8,6% met de tijden van het postkantoor. We vinden hier naar verhouding veel mannen en 35 t/m 54-jarigen die aangeven dat de openingstijden voor hen niet voldoen. Verder zien we een samenhang met huishoudens waar beide partners werken en mensen die als zelfstandige werkzaam zijn of in loondienst zijn bij een niet-overheidsorganisatie.

---

### *15 | Profiel van Nederlanders die niet of onvoldoende in staat zijn om diensten of producten af te nemen van dienstverlenende bedrijven*

---

<b>Dienstverlenende bedrijven<sup>13</sup></b>		
	<b>Groepen die relatief veel knelpunten ervaren</b>	
	<b>Bankkantoor</b>	<b>Postkantoor</b>
<b>Gezin/huishouden</b>		
Kinderen	-	-
Situatie huishouden	-	-
Gezinsgrootte	-	-
<b>Werk</b>		
Verrichten u en/of uw partner betaalde arbeid?	ja, allebei/ alleen partner	-
Werkzaam als ...	zelfstandige/in loondienst maar niet overheid	-
Aantal uur per week arbeid?	-	-
Wat voor soort werktijden heeft u?	-	-
Mogelijkheid tot flexibele werktijden?	-	-
Mantelzorg?	-	-
<b>Sociodemografische kenmerken</b>		
Geslacht	mannen	
Leeftijd	18 t/m 34-/35 t/m 54- jarigen	18 t/m 34-/35 t/m 54- jarigen
Inkomen	-	hoge inkomens
Opleiding	mbo/havo/vwo/w.o.	-
Stedelijkheid	-	-

---

<sup>13</sup> In verband met het lage aantal waarnemingen van mensen die knelpunten met de supermarkt ervaren, is de supermarkt niet opgenomen.

### ***Klanttevredenheidsonderzoek banken***

Jaarlijks wordt klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder klanten van banken. In dit onderzoek wordt de klanttevredenheid voor alle banken gemeten en met elkaar vergeleken. In 2005 heeft ABN AMRO de openingstijden verruimd. In dat jaar zien we dat het aspect ‘openingstijden’ beter scoort voor ABN AMRO dan voor de overige banken.

## **2.3 Profielen**

In deze paragraaf onderzoeken we de knelpunten niet vanuit de instanties (de ‘loketten’), maar vanuit verschillende groepen in de samenleving. Daartoe hebben we negen profielen opgesteld, waarvan er zeven veel voorkomen:

	<b>Alleenstaand of samenwonend?</b>	<b>Werk? Hoeveel uur samen?</b>	<b>Kinderen 0-12 jr.?</b>	<b>%<sup>14</sup></b>	<b>n =</b>
1.	Alleenstaand	Nee of < 30 uur	Geen <sup>15</sup>	12	114
2.	Alleenstaand	30+ uur	Geen <sup>16</sup>	14	139
3.	Samenwonend/getrouwd	< 36 uur	Geen	23	229
4.	Samenwonend/getrouwd	37-72 uur	Geen	19	202
5.	Samenwonend/getrouwd	< 36 uur	Kinderen 0-12 jr.	2	36
6.	Samenwonend/getrouwd	37-72 uur	Kinderen 0-3 jr.	10	151
7.	Samenwonend/getrouwd	37-72 uur	Kinderen 4-12 jr.	18	288
8.	Samenwonend/getrouwd	72+ uur	Geen	6	60
9.	Samenwonend/getrouwd	72+ uur	Kinderen 0-12 jr.	1	22
				105	1154

Bij het vaststellen van de werktijden is gekeken naar de ‘optelling’ van uren die partners werken. Indien samenwonenden samen minder dan 36 uur werken, gaan we ervan uit dat er altijd iemand beschikbaar (vrij) is om een bezoek aan een zorg- of dienstverlener te brengen. Wordt gezamenlijk tussen de 37 en 72 uur gewerkt (de ‘anderhalfverdieners’; de meest voorkomende werk-samenwonencombinatie), dan wordt dat al lastiger. Indien partners samen meer dan 72 uur werken, beschouwen we dat als tweeverdieners en moet er in veel gevallen iets geregeld worden.

<sup>14</sup> Totaal telt op tot 105% , omdat respondenten in twee categorieën kunnen vallen: ‘met kinderen 0-4 jaar’ én ‘met kinderen 4-12 jaar’. Er zijn nog enkele restgroepen die hier niet zijn opgenomen, zoals ‘alleenstaanden met kinderen’. Deze groep was te klein om apart op te nemen.

<sup>15</sup> Deze respondenten betitelen zichzelf als alleenstaand, maar hebben in een beperkt aantal gevallen (4%) wel de zorg over kinderen.

<sup>16</sup> Deze respondenten betitelen zichzelf als alleenstaand, maar hebben in een beperkt aantal gevallen (3%) wel de zorg over kinderen.

De profielen 1, 2, 3, 4, 6, 7 en 8 worden nader onder de loep genomen. Hierna komt aan bod bij welke instanties deze groepen knelpunten ervaren in de openingstijden en wat hun voorkeuren zijn voor openingstijden.

In tabel 10 wordt per profiel de 'penetratie' van de 'loketten' gegeven.

Daarna wordt in tabel 11 (per profiel, per loket) een beeld gegeven van in welke mate de openingstijden 'onvoldoende' of 'niet' in staat stellen producten of diensten af te nemen. Vervolgens wordt voor de belangrijkste profielen beschreven waar de problemen liggen.

### Burgers met kinderen van 4-12 jaar maken het meest gebruik van 'loketten'

Gemiddeld doet men een beroep op iets meer dan zes<sup>17</sup> van de zestien 'loketten'.

Vooraf degenen met kinderen moeten een beroep doen op meerdere dienstverleners.

Samenwonenden met kinderen doen een beroep op rond de zeven loketten, waarbij het contact met de school, het kinderdagverblijf en de peuterspeelzaal ook nog eens zeer frequent is. Anders gezegd: burgers met kinderen zijn beduidend afhankelijker van de openingstijden van deze 'loketten' dan burgers zonder kinderen.

Voor het overige valt op dat de verschillen niet heel groot zijn tussen de onderscheiden profielen. Twee derde tot drie kwart heeft contact gehad met de gemeente en met de huisarts heeft drie kwart tot 90% contact gehad. Alleenstaanden die meer dan 30 uur werken, maken gemiddeld het minst gebruik van de 'loketten'.

#### 16 | Afgelopen twaalf maanden contact gehad met... (per loket, naar profiel)

<i>Profiel</i>	<b>TOTAAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	
<i>Huishouden:</i>		<b>Alleenstaand</b>			<b>Samenwonend</b>				
<i>Kinderen:</i>		<b>Geen kind</b>	<b>Geen kind</b>	<b>Geen kind</b>	<b>Geen kind</b>	<b>Kind 0-3</b>	<b>Kind 4-12</b>	<b>Geen kind</b>	
<i>Werkt/werken aantal uren:</i>		<b>&lt; 30</b>	<b>30+</b>	<b>&lt; 36</b>	<b>37-72</b>	<b>37-72</b>	<b>37-72</b>	<b>72+</b>	
<i>Steekproefgrootte:</i>	1154	114	139	229	202	151	288	60	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
<i>Maakte gebruik van:</i>									
Gemeente	66	63	65	61	68	76	66	74	
Bibliotheek	40	38	27	39	58	48	63	21	
Huisarts	81	90	75	88	75	87	81	83	
Tandarts	70	52	73	56	75	82	84	76	
Apotheek	71	80	66	81	71	69	67	70	
Fysiotherapeut	24	35	18	29	22	24	23	17	
Supermarkt	90	89	90	93	92	89	89	88	
Bankkantoor	42	41	39	44	46	41	38	50	
Postkantoor	47	55	46	53	46	46	42	42	
Bezorgers	12	7	13	12	16	13	10	17	
Installateurs	12	12	16	11	14	12	9	24	
Reparateurs	21	20	23	23	24	25	16	26	
Kinderdagverblijf	5	-	-	-	-	40	8	-	
Peuterspeelzaal	3	-	-	-	-	30	10	-	
Voorschoolse opvang	1	-	-	-	-	2	3	-	
Naschoolse opvang	3	-	-	-	-	10	14	-	
School	28	-	-	-	-	-	100	-	
<i>Cumulatief %</i>	<i>616</i>	<i>582</i>	<i>551</i>	<i>590</i>	<i>607</i>	<i>694</i>	<i>723</i>	<i>588</i>	

<sup>17</sup> Het cumulatieve percentage bij het totaal is 616%, wat wil zeggen dat men gemiddeld contact heeft gehad met 6,16 'loketten'.

In tabel 11 zien we per profiel en per ‘loket’ het aandeel dat onvoldoende of niet in staat is om diensten af te nemen. Gemiddeld – over alle ‘loketten’ – zegt 10% onvoldoende of niet in staat te zijn deze diensten af te nemen. Voor fulltime werkende alleenstaanden is dat gemiddeld 17,3%.

*17 | Openingstijden stellen onvoldoende of niet in staat om diensten af te nemen (per loket, naar profiel)*

<i>Profiel</i>	<b>TOTAAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<i>Huishouden:</i>		<b>Alleenstaand</b>		<b>Samenwonend</b>				
<i>Kinderen:</i>		<b>Geen kind</b>	<b>Geen kind</b>	<b>Geen kind</b>	<b>Geen kind</b>	<b>Kind 0-3</b>	<b>Kind 4-12</b>	<b>Geen kind</b>
<i>Werkt/werken aantal uren:</i>		<b>&lt; 30</b>	<b>30+</b>	<b>&lt; 36</b>	<b>37-72</b>	<b>37-72</b>	<b>37-72</b>	<b>72+</b>
	%	%	%	%	%	%	%	%
<i>% ‘onvoldoende’ + ‘niet’</i>								
Gemeente	18	18	33	5	15	23	20	28
Bibliotheek	10	3	15	2	8	21	16	6
Huisarts	11	3	13	5	16	17	13	10
Tandarts	5	4	9	0	0	3	0	0
Apotheek	8	3	12	4	9	13	7	4
Fysiotherapeut	1	0	0	0	0	3	2	0
Supermarkt	1	1	2	0	0	2	1	0
Bankkantoor	14	7	22	5	19	17	17	17
Postkantoor	9	4	12	5	14	10	9	17
Bezorgers	18	0	35	0	30	30	7	17
Installateurs	10	0	34	6	9	12	12	0
Reparateurs	12	0	21	4	15	12	10	24
Kinderdagverblijf <sup>18</sup>	8	-	-	-	-	9	4	-
Peuterspeelzaal	16	-	-	-	-	15	14	-
Naschoolse opvang	6	-	-	-	-	0	3	-
School <sup>19</sup>	13	-	-	-	-	-	14	-
<i>Cumulatief %</i>	160	43	208	36	135	187	149	123
<i>Gemiddeld % ‘onvoldoende’ per ‘loket’</i>	10,0	3,6	17,3	3,0	11,2	12,5	9,3	10,3

<sup>18</sup> Bij kinderdagverblijf, peuterspeelzaal en naschoolse opvang was de vraag: ‘In hoeverre stellen deze openingstijden u in staat uw werk en het brengen en halen van de kinderen te combineren?’.  
Vraag alleen voorgelegd aan mensen met kinderen.

<sup>19</sup> Bij school was de vraag: ‘In hoeverre sluiten de schooltijden van uw kinderen aan op uw werk?’  
Vraag alleen voorgelegd aan mensen met kinderen.

Voor iets meer dan de helft (53%) van de werkenden is het op het werk mogelijk flexibele werktijden aan te houden. Voor 45% is dat niet mogelijk. Alleenstaande parttimers (minder dan 30 uur) hebben deze mogelijkheid relatief vaak (73%). Anderhalfverdieners zonder kinderen beschikken het minst over deze flexibiliteit.

18 | Is het in het werk mogelijk flexibele werktijden aan te houden? (per loket, naar profiel)

<i>Profiel</i>	<b>TOTAAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<i>Huishouden:</i>		<b>Alleenstaand</b>		<b>Samenwonend</b>				
<i>Kinderen:</i>		<b>Geen kind</b>	<b>Geen kind</b>	<b>Geen kind</b>	<b>Geen kind</b>	<b>Kind 0-3</b>	<b>Kind 4-12</b>	<b>Geen kind</b>
<i>Werkt/werken aantal uren:</i>		<b>&lt; 30</b>	<b>30+</b>	<b>&lt; 36</b>	<b>37-72</b>	<b>37-72</b>	<b>37-72</b>	<b>72+</b>
<i>Steekproefgrootte:</i>	880	33	139	31	175	138	252	59
	%	%	%	%	%	%	%	%
Ja	53	73	56	56	48	58	52	54
Nee	45	27	44	44	52	42	47	46
Geen antwoord	2	-	-	-	-	-	1	-

### **Fulltime werkende alleenstaanden ondervinden meeste belemmeringen door openingstijden**

Het mag dan zo zijn dat fulltime (30 uur of meer) werkende alleenstaanden het minst gebruik maken van de 'loketten'. Het is wel de groep die gemiddeld het vaakst stelt door de openingstijden zoals ze nu zijn 'onvoldoende' of 'niet' in staat te zijn producten of diensten af te nemen. Gemiddeld geeft deze groep per loket in 17% van de gevallen aan 'onvoldoende' of 'niet' in staat te zijn producten of diensten af te nemen, terwijl dat voor de totale steekproef gemiddeld 10% is. Vooral een bezoek aan de gemeente of een afspraak met bezorgers, installateurs, reparateurs of de bank stelt werkzame alleenstaanden bovengemiddeld voor problemen.

De fulltime werkende alleenstaanden hebben in grote lijnen dezelfde voorkeuren als de anderhalf- en tweeverdieners zonder kinderen. Naar de gemeente gaan ze bij voorkeur door de week *na 19 uur* (43%). De bibliotheek bezoeken ze eveneens het liefst op dat tijdstip (66%) of op *zaterdag* (56%), en bij de huisarts is door de week *vóór 9 uur* favoriet. Alleen bij de tandarts hebben ze een afwijkende voorkeur, namelijk door de week tussen 9 en 17 (45%) of voor 9 uur (39%). De voorkeur voor de supermarkt spreidt zich van door de week na 19 uur of zaterdag, terwijl het bank- en postkantoor bij voorkeur zaterdag overdag en door de week tussen 17-19 worden bezocht.

### **Samenwonende 'anderhalfverdieners' met kinderen eveneens zwaar belast**

In tabel 10 zagen we al dat werkende samenwonenden met kinderen tot 12 jaar het vaakst een beroep (moeten) doen op de voorgelegde 'loketten'. In tabel 11 zien we dat deze groep ook vaak zegt 'niet' of 'onvoldoende' in staat te zijn producten of diensten af te nemen of het werk en het brengen en halen van de kinderen te combineren. Gemiddeld zegt een op de acht (12,5%) werkende (37-72 uur) samenwonenden met kinderen tot drie jaar hierdoor belemmerd te worden en 9% van de samenwonenden met kinderen van vier tot en met twaalf jaar wordt hierin belemmerd. Met name de werkende samenwonenden met kleine kinderen (tot vier jaar) ondervinden bij zo goed als alle 'loketten' meer belemmeringen dan gemiddeld. Uitschieters in negatieve zin zijn de bezorgers (30% onvoldoende of niet in staat), de gemeente (23%) en de bibliotheek (21%). Maar voor deze groep is het eveneens bovengemiddeld lastig een bezoek te brengen aan de huisarts (17%), de bank (17%), de apotheek (13%) en het combineren van werk en het brengen en halen van de kinderen naar de peuterspeelzaal (15%) of kinderdagverblijf (9%) stelt veel van de 'anderhalfverdienende jonge ouders' voor problemen.

Als we kijken naar de wensen van anderhalfverdieners met jonge kinderen, dan zien we een patroon; er zijn drie momenten in de week waar hun voorkeur naar uitgaat, namelijk:

- zaterdag overdag;
- door de week na 19 uur;
- door de week tussen 9 en 17 uur.

Per instantie wisselt de volgorde, zo gaan ze naar de *gemeente* het liefst *door de week na 19 uur*, maar naar de *bibliotheek* door de week tussen *9 en 17 uur*, waarschijnlijk vanwege de kinderen. Uitzondering op de drie favoriete momenten is de *huisarts*, daar



gaan de anderhalfverdieners het liefst naar toe *door de week vóór 9.00 uur*. Wat de *bank* en het *postkantoor* betreft, heeft de *zaterdag* de voorkeur.

### **Samenwonenden zonder kinderen: ‘anderhalfverdieners’ en ‘tweeverdieners’**

Samenwonenden die samen tussen de 37 en 72 uur werken, maken gemiddeld ongeveer evenveel gebruik van de voorzieningen en ondervinden ook ongeveer evenveel belemmeringen, veroorzaakt door (te beperkte) openingstijden, als samenwonende tweeverdieners zonder kinderen: respectievelijk gemiddeld 11% en 10%.

Voor de tweeverdieners is een bezoek aan de gemeente relatief vaak lastig (28%), evenals een afspraak met bezorgers (24%).

De anderhalfverdieners hebben vooral problemen afspraken te maken met bezorgers (30%), de bank (19%) of het postkantoor (14%), de huisarts (15%), reparateurs (15%) en de gemeente (15%).

De wensen wat betreft contact met de verschillende instanties wijken af van die van anderhalf- en tweeverdieners *met* kinderen. Beide hebben veelal voorkeur voor *door de week na 19 uur* en *zaterdag overdag*, maar in tegenstelling tot degenen met kinderen is door de week tussen 9 en 17 nauwelijks een mogelijkheid. In plaats daarvan doen zij hun taken graag *door de week tussen 17 en 19 uur*, een tijdstip dat bij de tweeverdieners met kinderen geen voorkeur heeft.

Voor een bezoek aan de *gemeente* komen de wensen overeen: er is een sterke voorkeur voor een bezoek *door de week na 19 uur*. Voor hen zou *tussen 17 en 19 uur* eventueel ook een optie zijn of anders *zaterdag overdag*. Bezoeken mensen met kinderen de *bibliotheek* graag door de week overdag, tweeverdieners zonder kinderen doen dat het liefst op *zaterdag overdag* of *door de week na 19 uur*. Wel gaan ook zij het liefst naar de *huisarts* door de week *vóór 9 uur*, terwijl ze de *tandarts* tussen 17-19 uur zouden willen bezoeken. Hun *boodschappen* doen ze graag *zaterdag overdag* of anders *door de week tussen 17 en 19 uur* of *na 19 uur*. Voor het *bank- en postkantoor* is de *zaterdag* veruit favoriet.

### **Nauwelijks problemen voor parttime werkende kinderlozen**

Tot slot zien we dat burgers die geen thuiswonende kinderen van 0 tot en met 12 jaar hebben en parttime werken of eenverdiener zijn (samenwonenden) nauwelijks problemen ondervinden bij het afnemen van diensten of zorg van de voorgelegde dienstverleners. Gemiddeld zegt men respectievelijk in 4% (alleenstaanden) en 3% (samenwonenden) van de gevallen ‘niet’ of ‘onvoldoende’ in staat te zijn producten of diensten af te nemen. Alleen een bezoek aan de gemeente stelt 18% van de alleenstaande parttimers zonder kinderen voor problemen.

Wat de voorkeuren voor openingstijden betreft, zien we hier een heel ander patroon dan bij de andere doelgroepen. Deze mensen hebben bij alle instanties en dienstverleners de voorkeur voor een bezoek door de week tussen 9 en 17 uur, variërend van 66% bij de gemeente tot 42% bij het bankkantoor.

### 3 Ruimere openingstijden gewenst

We zagen net dat de huidige openingstijden bepaalde groepen Nederlanders onvoldoende of niet in staat stellen de gewenste diensten en producten af te nemen. Welke tijdstippen zouden dan wel voldoen? Hierna wordt deze vraag beantwoord voor alle instanties, nadat we zijn nagegaan in hoeverre ze bekend zijn met de huidige openingstijden.

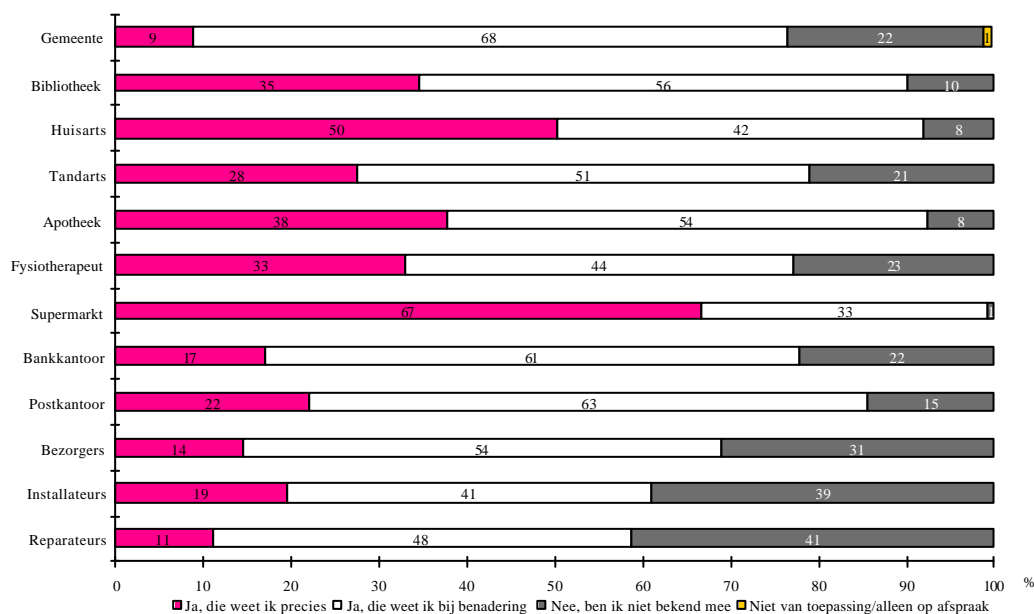
#### 3.1 Openingstijden gemeente minst bekend

In hoeverre zijn Nederlanders op de hoogte van de openingstijden? We zien in de volgende tabel dat de openingstijden van de gemeente relatief onbekend zijn, slechts 9% weet deze precies. Aangezien deze tijden per dag anders zijn en ook per gemeente verschillen, is het begrijpelijk dat geen duidelijk beeld van deze tijden bestaat onder Nederlanders. De tijden van reparateurs, installateurs en bezorgers zijn eveneens relatief onbekend. We zien dat vooral de tijden van de supermarkt goed bekend zijn: 67% weet deze tijden precies en 33% weet ze bij benadering. Ook dit is niet verrassend, aangezien veel Nederlanders de supermarkt frequent bezoeken. De tijden van de apotheek, de huisarts en de bibliotheek kent men eveneens redelijk goed.

---

*19 / Bent u bekend met de openingstijden van <.....>? Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden diensten en producten hebben afgenomen van betreffende instantie of dienstverlener (meer antwoorden mogelijk)*

---



Bron: TNS NIPO, 2009

### 3.2 Voorkeur voor tijdstip contact spreidt zich door de week en op zaterdag

De volgende tabel laat zien op welke tijdstippen mensen bij voorkeur contact zouden hebben met de verschillende instanties en dienstverleners. De voorkeuren spreiden zich evenwichtig over de week en op zaterdag. Voor de zaterdagavond en zondag is weinig animo voor contact met de verschillende instanties en dienstverleners.

20 | Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met <.....>? Drie voorkeuren. Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met betreffende instantie of dienstverlener

Tijdstip	Door de week				Weekend			
	7-9	9-17	17-19	na 19	Za dag	Za av	Zo dag	Zo av
<i>Instantie/ dienstverlener</i>								
Gemeente (n=845)	12%	46%	30%	34%	31%	1%	2%	-
Bibliotheek (n=545)	1%	53%	20%	34%	46%	1%	11%	-
								-
Huisarts (n=1037)	40%	45%	14%	13%	11%	1%	1%	-
Tandarts (n=913)	30%	48%	18%	13%	10%	1%	2%	-
Apotheek (n=907)	17%	45%	26%	12%	19%	1%	2%	-
Fysiotherapeut	17%	48%	21%	13%	8%	-	-	
Supermarkt (n=1.141)	11%	40%	23%	24%	29%	5%	8%	1%
Bankkantoor (n=534)	7%	40%	21%	22%	33%	2%	2%	-
Postkantoor (n=599)	9%	41%	28%	19%	36%	0%	2%	-
Bezorgers (n=153)	15%	36%	23%	29%	29%	2%	5%	-
Installateurs (n=153)	30%	47%	13%	20%	20%	-	1%	-
Reparateurs (n=266)	17%	42%	19%	14%	20%	1%	1%	-

Voor sommige Nederlanders maakt het niet uit op welk tijdstip zij contact hebben, zij hebben geen voorkeur. Dit percentage is het grootst bij de supermarkt, het bankkantoor, de apotheek en het postkantoor.

- *Gemeente (n=845)* 16%
- *Bibliotheek (n=545)* 18%
- *Huisarts (n=1.037)* 8% (en bij 18% hangt het van de situatie af)
- *Tandarts (n=913)* 24%
- *Apotheek (n=907)* 29%
- *Fysiotherapeut (n=307)* 30%
- *Supermarkt (n=1.141)* 30%
- *Bankkantoor (n=534)* 30%
- *Postkantoor (n=599)* 28%
- *Bezorgers (n=153)* 20%
- *Installateurs (n=153)* 22%
- *Reparateurs (n=266)* 28%

### 3.3 Eerste voorkeur zowel tijdens als buiten kantooruren

De volgende tabel toont alleen de *eerste* voorkeur. We zien dat bij de gemeente 44% van de gebruikers het liefst contact heeft *buiten* kantooruren (9.00-17.00 uur). Voor de bibliotheek is dit percentage 40%. Ook met de verschillende zorgverleners zou tussen de 30% en 40% idealiter contact hebben buiten kantooruren. Voor dienstverlenende bedrijven ligt dit aandeel ook rond de 35%, net als voor bezorgers, reparateurs en installateurs.

---

21 | *Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met <.....>? Eerste voorkeur. Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met betreffende instantie of dienstverlener*

---

	Doordeweeks: tussen 9.00 en 17.00 uur	Buiten kantooruren
Gemeente	40%	44%
Bibliotheek	42%	40%
Huisarts	31%	43%
Tandarts	38%	38%
Apotheek	45%	33%
Fysiotherapeut	42%	22%
Postkantoor	35%	37%
Bankkantoor	35%	35%
Supermarkt	32%	38%
Bezorgers	32%	48%
Installateurs	32%	43%
Reparateurs	35%	37%

---

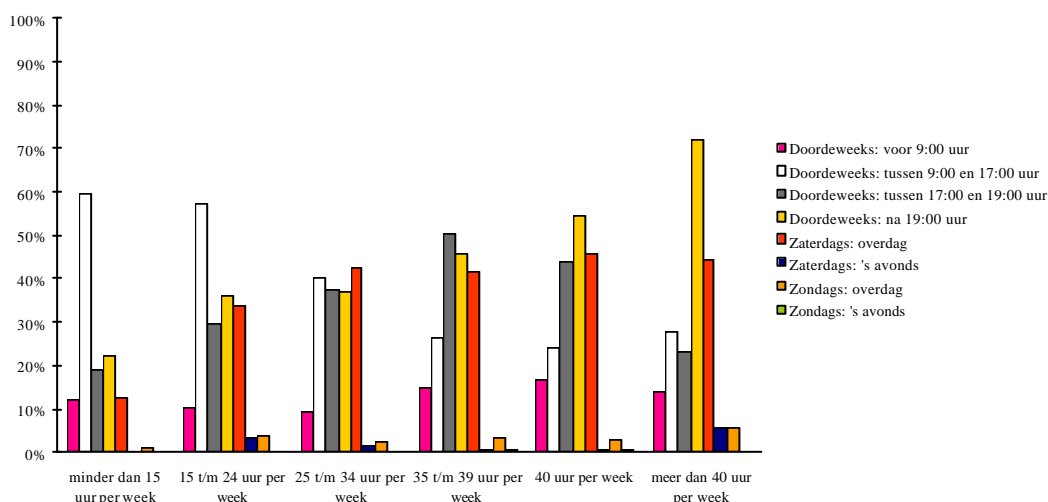
### 3.4 Voorkeur fulltimers na 19.00 uur

De volgende grafieken laten zien dat de voorkeur voor de openingstijden sterk samenhangt met het aantal uren dat men werkt.

#### Gemeente en bibliotheek

Bij de gemeente zien we dat de gebruikers geen problemen hebben met openingstijden tijdens kantooruren, zolang ze minder dan 25 uur per week werken. Vanaf dan geldt dat naarmate ze meer werken, ze minder voorkeur hebben voor contact tijdens kantooruren. Voor contact door de week na 19.00 uur en zaterdag overdag zien we een tegengestelde ontwikkeling: naarmate gebruikers meer werken, hebben ze meer voorkeur voor contact op die tijdstippen. De voorkeur voor het tijdstip 17.00-19.00 uur door de week loopt eerst op naarmate men meer werkt, maar loopt juist weer af bij mensen die fulltime of meer werken. Voor door de week voor 9.00 uur contact met de gemeente is in alle groepen enige interesse. Voor contact zaterdagavond en zondag is er in zijn geheel weinig animo. Het lijkt erop dat Nederlanders op die momenten de voorkeur geven aan leuke activiteiten boven nuttige.

22 | *Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Gemeente (drie voorkeuren)*



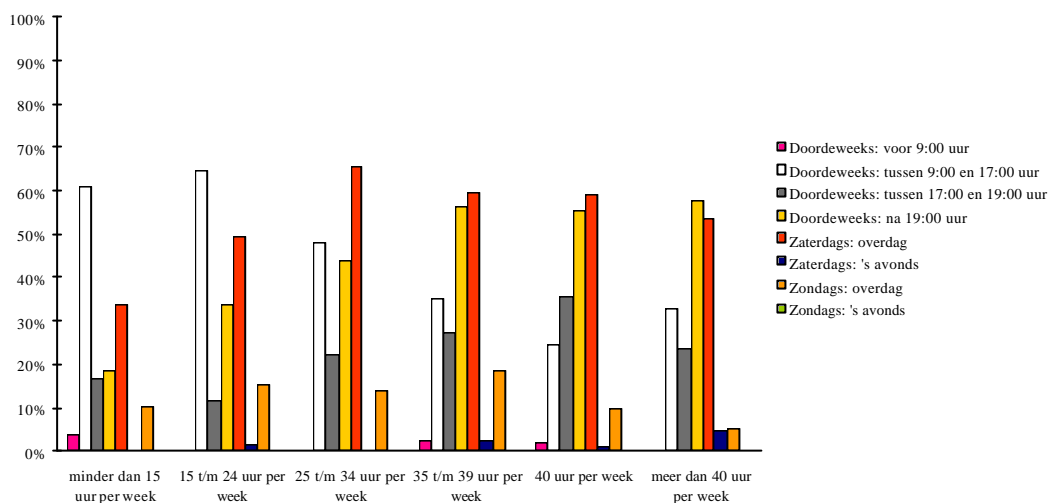
Voor de bibliotheek geldt in grote lijnen hetzelfde als voor de gemeente. Alleen hebben gebruikers totaal geen behoefte om naar de bibliotheek te gaan voor 9.00 uur 's ochtends. Naarmate ze meer werken, worden kantooruren lastiger voor ze en is de voorkeur voor 17.00-19.00 uur en na 19.00 uur groter. Vooral dit laatste tijdstip (na 19.00 uur door de

week) is erg populair bij de bibliotheek. Dit geldt ook voor zaterdag overdag. Een kleine groep pleit voor opening zondag overdag; de avonden in het weekend zijn voor andere activiteiten dan de bibliotheek.

---

23 / *Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Bibliotheek (drie voorkeuren)*

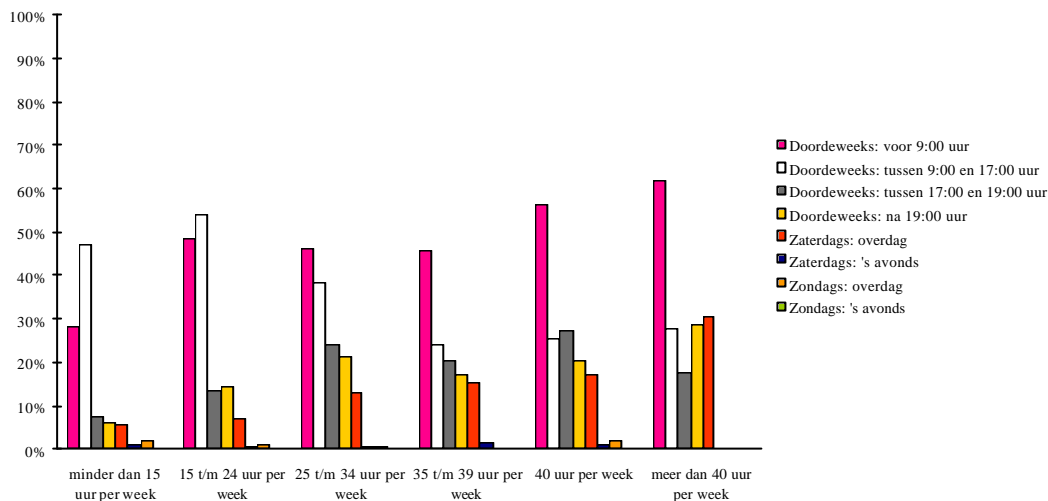
---



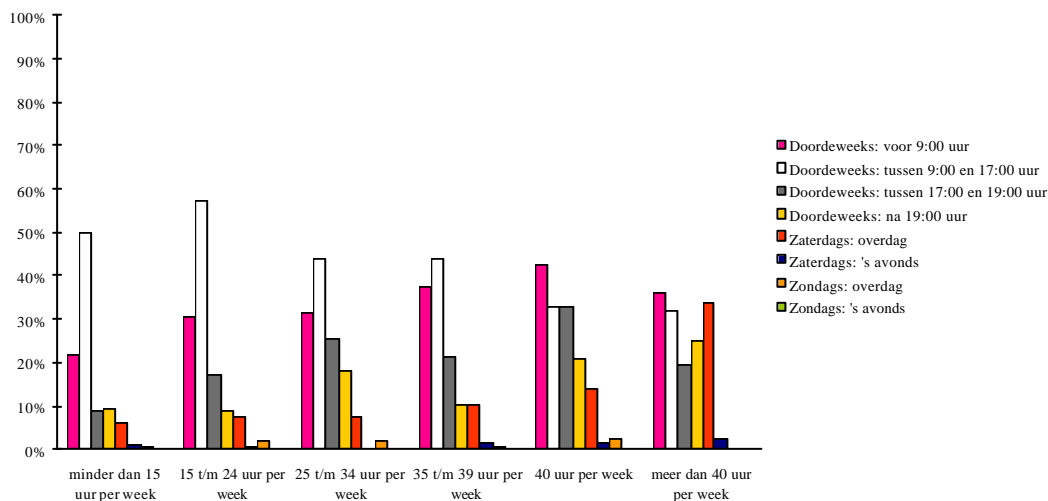
**Zorgverleners**

Bij de zorgverleners zien we andere voorkeuren dan bij de gemeente en de bibliotheek. Door de week voor 9.00 uur is erg populair, vooral bij de Nederlanders die veel uren werken. Na 19.00 uur neemt ook toe met het aantal uren werk per week, evenals zaterdag overdag. En hoewel we nog steeds een verband zien met het aantal uren werk, hebben de gebruikers in het algemeen minder moeite met de kantoortijden. Een verklaring hiervoor kan zijn dat het vergeleken met bijvoorbeeld de gemeente meer geoorloofd is om in het werk kort te verzuimen vanwege een bezoek aan de dokter of de tandarts.

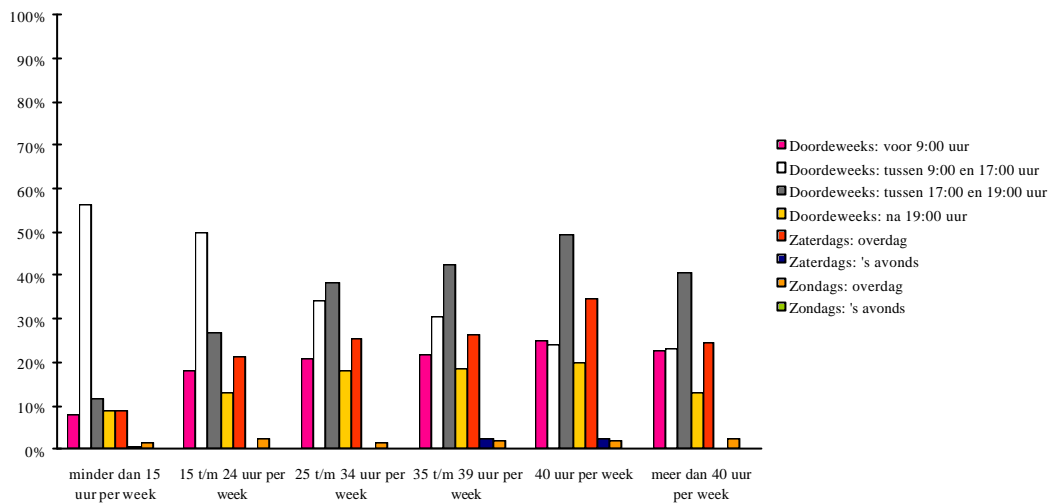
24 | Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Huisarts (drie voorkeuren)



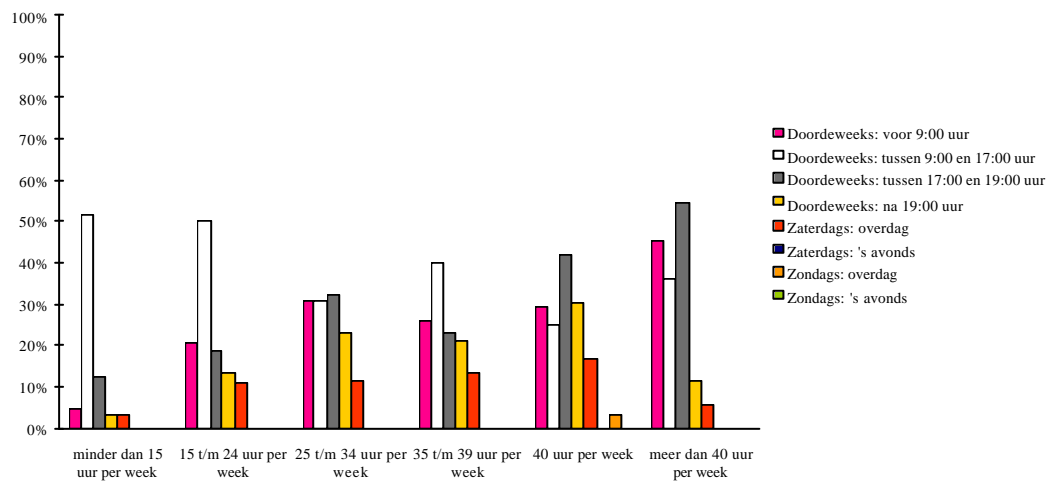
25 | Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Tandarts (drie voorkeuren)



26 / Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Apotheek (drie voorkeuren)



27 / Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Fysiotherapeut (drie voorkeuren)





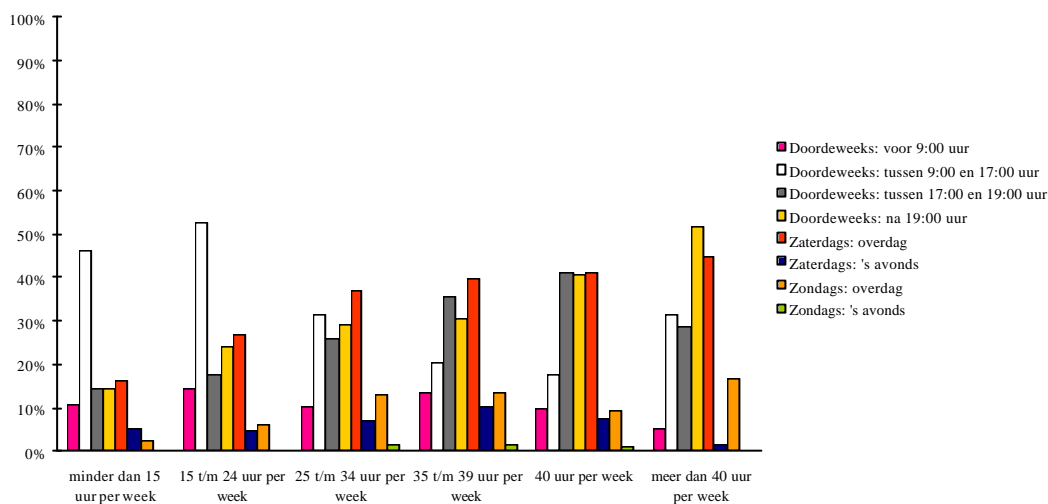
## Dienstverlenende bedrijven

Ook bij de supermarkt is opening tijdens kantoortijden minder populair naarmate men meer uren werkt, net als door de week van 17.00-19.00 uur en na 19.00 uur, en zaterdag overdag. Een kleine groep zou voor 9.00 uur 's ochtends zijn boodschappen willen doen en een nog kleinere groep op zaterdagavond. Zondag overdag zou vooral voor de groep die 40 uur per week of meer werkt goed uitkomen.

---

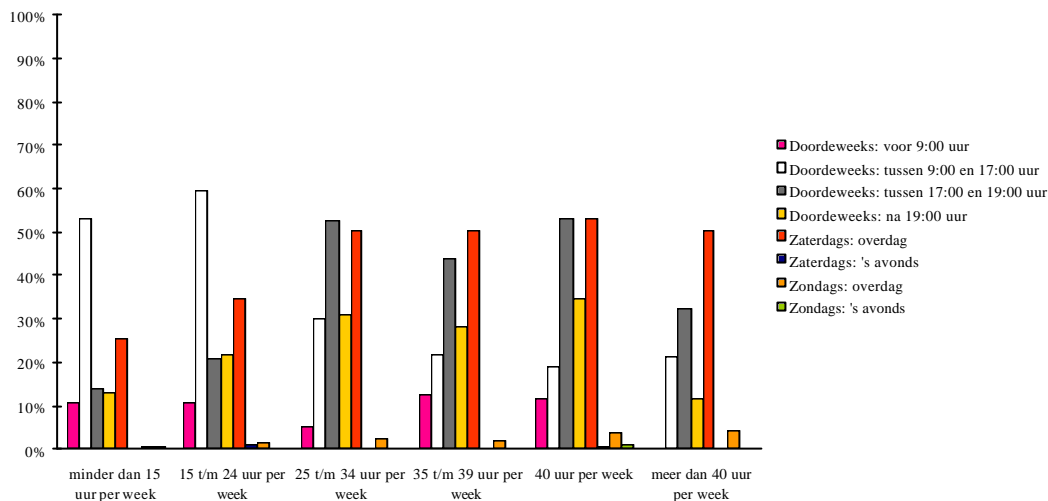
28 / *Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Supermarkt (drie voorkeuren)*

---

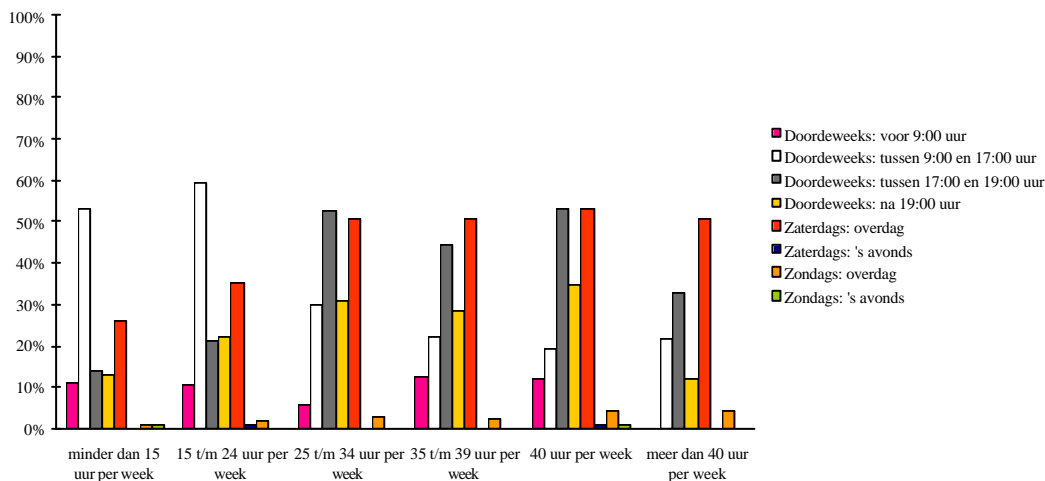


Bij de bank en het postkantoor is door de week van 17.00-19.00 uur een gewild tijdstip, net als zaterdag overdag. Door de week na 19.00 uur zou ook veel Nederlanders goed uitkomen. Een kleine groep zou graag voor 9.00 uur naar het postkantoor gaan of zijn bankzaken regelen.

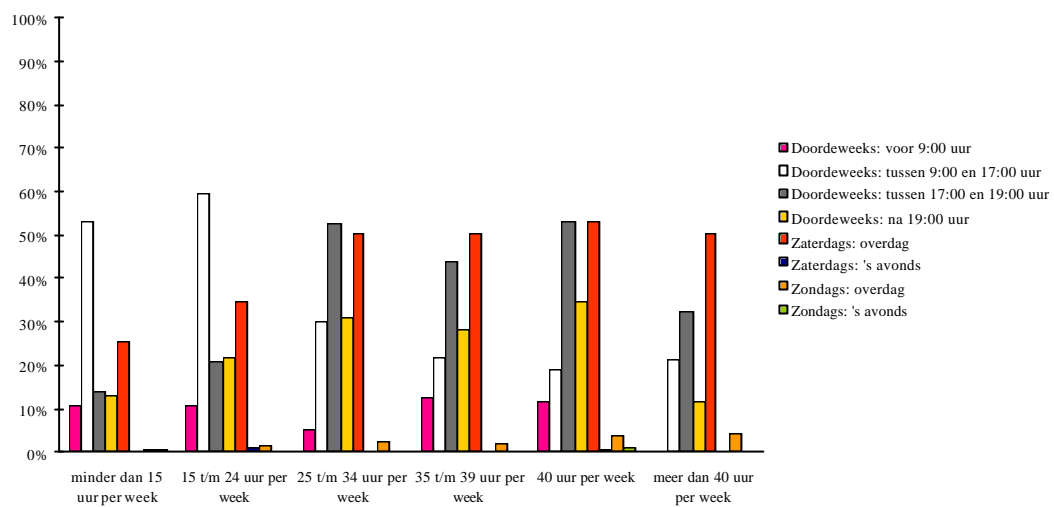
29 / Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Bankkantoor (drie voorkeuren)



30 / Op welk tijdstip heeft u bij voorkeur contact met Postkantoor (drie voorkeuren)



Bron: TNS NIPO,



## 4 Face-to-face contact vaak niet te vermijden

Dit hoofdstuk gaat in op de redenen waarom Nederlanders contact hadden met de verschillende instanties en dienstverleners. Ook komt aan bod op welke manier ze contact hadden, afgezet tegen de manier waarop ze contact zouden *willen* hebben.

### 4.1 Redenen voor contact vereist bezoek

De redenen voor contact verschillen uiteraard per instantie of dienstverlener. Hierna is een overzicht te zien van redenen waarvoor Nederlanders zoal contact hadden met de verschillende instanties of dienstverleners. We zagen eerder al dat bezoek veruit de meest voorkomende manier van contact is, en dat verbaast niet als we de activiteiten in deze tabel bekijken. Voor het meeste is een bezoek noodzakelijk, wat betekent dat de gebruikers ook echt afhankelijk zijn van de openingstijden.

---

*31 / Wat was de belangrijkste reden voor uw contact met <.....>? Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden contact hadden met de betreffende instantie of dienstverlener*

---

<b>Gemeente (n=845)</b>	<b>%</b>
Rijbewijs	26
Paspoort	25
Identiteitskaart	11
Belasting/gemeentebelasting	10
Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)/hulp of zorg	8
Adreswijziging doorgeven	7
Uittreksel burgerlijke stand	7
Parkeervergunning (incl. gehandicaptenparkeerkaart/parkeerplaats)	6
Uittreksel GBA (Gemeentelijke Basisadministratie)	5
Bouwvergunning	5
Bestemmingsplan inzien	5
Verklaring omtrent gedrag	5
Bijschrijving kind in paspoort	4
Geboorte/geboorteakte	4
Huwelijk/geregistreerd partnerschap/ondertrouw	3
Bijzondere bijstand	3
Inschrijving in de gemeente	3
Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)	2
Sterfte (aangifte)	1
Stadspas of gemeentepas	1
Inschrijving naturalisatie	0

<b>Bibliotheek (n=545)</b>	
Boek(en) brengen/halen	87
Internet gebruiken	6
Krant lezen	6
Expositie bezoeken	4
Studeren	3
<b>Huisarts (n=1.037)</b>	
Op spreekuur	68
Recept ophalen/brengen	36
Kortdurende ziekte	17
Chronische ziekte	13
Lichamelijke handicap/beperking	7
Psychische aandoening	3
Langdurige ziekte	3
<b>Tandarts (n=913)</b>	
(Half)jaarlijkse controle	90
Andere behandeling van tandarts	23
Behandeling van mondhygiënist	13
<b>Apotheek (n=907)</b>	
Recept ophalen/brengen	97
Chronische ziekte	7
Advies van de apotheker	5
Kortdurende ziekte	3
Langdurige ziekte	1
Psychische aandoening	1
<b>Fysiotherapeut (n=307)</b>	
Kortdurende blessure/aandoening	44
Chronische blessure/aandoening	26
Langdurige blessure/aandoening	23
Lichamelijke handicap/beperking	9
<b>Supermarkt (n=1.141)</b>	
Boodschappen doen	99
Ik werk in een supermarkt/heb gesolliciteerd	1
<b>Bankkantoor (n=534)</b>	
Geld opnemen (bij de balie)	30
Geld storten	23
Financieel advies inwinnen (algemeen)	17
Betaling verrichten	14
Rekening openen	11
Informatie inwinnen over hypotheek/hypotheek afsluiten	9
Informatie inwinnen over verzekering/verzekering afsluiten	6

<b>Postkantoor (n=599)</b>	
Postzegels kopen	62
Post(pakketten) afleveren/ophalen	60
Geld halen/storten	19
Andere artikelen kopen	13
Andere bankzaken regelen	6
<b>Bezorgers (n=153)</b>	
Bestelling werd gebracht/opgehaald	78
Bestelling geplaatst	46
Winkel/showroom bezocht	32
Contact over de bestelling gehad	18

## 4.2 Liever minder face-to-face contact (balie-bezoek)

We zagen eerder in dit rapport al op welke manier Nederlandse burgers contact hebben gehad met de verschillende instanties en dienstverleners. Maar belangrijker is eigenlijk de vraag op welke manier ze graag contact zouden *willen* hebben. Dit hoofdstuk laat zien dat Nederlanders in het algemeen iets minder vaak een bezoek zouden willen brengen dan ze nu (moeten) doen.

### Gemeente en bibliotheek

De meest voorkomende manier van contact met de gemeente (de afgelopen twaalf maanden) is een bezoek (77%). Telefonisch contact (29%) en een bezoek aan de website (29%) worden ook vaak genoemd. Ook aan de bibliotheek bracht men vaak een bezoek (97%). Op de tweede plaats staat 'ik ben op de website geweest'. Als we vragen welke manier van contact de voorkeur zou hebben, blijkt dat de gebruikers liever minder vaak een bezoek brengen. Dit geldt vooral voor de gemeente en in mindere mate voor de bibliotheek. Of dit ook mogelijk is, hangt af van het doel van hun contact. We concludeerden immers al dat voor veel activiteiten bij de gemeente een bezoek niet te vermijden is. Dat geldt ook voor de bibliotheek, waar het halen en brengen van boeken vaak het belangrijkste doel is.

32 | *Op welke manier had u in de afgelopen twaalf maanden contact met <.....>? En welke manier heeft uw voorkeur? Basis: Nederlanders die de afgelopen twaalf maanden contact hadden met betreffende instantie.*

	Gemeente		Bibliotheek	
	n=845		n=545	
	huidig	gewenst	huidig	gewenst
	%	%	%	%
Een bezoek brengen	77	45	97	90
Bezoek ontvangen (bij mij thuis)	4	1	0	0
Telefonisch contact	29	13	5	1
E-mailcontact	18	19	8	3
Contact via de website	29	14	40	4
Schriftelijk contact	12	1	0	-

Gemiddeld hadden Nederlanders op 1,7 manieren contact met de gemeente.

**Kwaliteit van de overheidsdienstverlening – voorkeur kanalen, september 2009**

In opdracht van Burgerlink – ICTU (ministerie van BZK) deed TNS NIPO in 2008 en 2009 onderzoek naar de voorkeuren van contactkanalen bij contact met de overheid. Daaruit bleek ten opzichte van 2008 de behoefte aan contact via de balie af te nemen (van 36% in 2008 naar 33% in 2009). De behoefte aan telefonische dienstverlening blijft en vertoont zelfs een lichte stijging van 21% naar 23%. Ook is er een lichte stijging in de behoefte aan contact met de overheid via het internet (van 8% naar 11%).

**Zorgverleners**

Bij zorgverleners is de bereidheid tot een bezoek hoger dan bij bijvoorbeeld de gemeente. Vooral bij de tandarts wordt het lastig, voor een controle is een bezoek vooralsnog de enige manier. Toch zou men sommige dingen liever op een andere manier afhandelen, bijvoorbeeld via telefonisch contact met de huisarts.

	Huisarts		Tandarts		Apotheek		Fysiotherapeut	
	n=1.037		n=913		n=907		n=307	
	nu	gewenst	nu	gewenst	nu	gewenst	nu	gewenst
	%	%	%	%	%	%	%	%
Een bezoek brengen	93	84	98	93	97	90	93	89
Bezoek ontvangen (bij mij thuis)	5	2	-	-	2	1	8	5
Telefonisch contact	43	9	18	3	11	3	18	3
E-mailcontact	3	2	1	1	2	2	1	-
Contact via de website	4	-	1	-	4	1	1	-
Schriftelijk contact	1	-	1	-	-	-	-	-

Gemiddeld hadden Nederlanders op 1,5 manieren contact met de huisarts, 1,2 manieren met de tandarts, 1,2 met de apotheek en 1,2 met de fysiotherapeut.

### Dienstverlenende bedrijven

In de onderstaande grafiek valt op dat vooral het bankkantoor minder bezoek zou krijgen als het aan de voorkeur van de Nederlanders ligt. Een bezoek aan de supermarkt lijkt men geen probleem te vinden, terwijl daar nou juist de mogelijkheid geboden wordt boodschappen te doen via internet.

	Supermarkt		Bankkantoor		Postkantoor	
	<i>n=1.014</i>		<i>n=534</i>		<i>n=599</i>	
	nu	gewenst	nu	gewenst	nu	gewenst
	%	%	%	%	%	%
Een bezoek brengen	99	98	82	56	99	92
Bezoek ontvangen (bij mij thuis)	-	-	2	1	-	1
Telefonisch contact	2	-	23	8	2	1
E-mailcontact	1	-	8	6	-	1
Contact via de website	13	1	30	25	7	4
Schriftelijk contact	-	-	5	-	-	-

Met de supermarkt hadden Nederlanders op gemiddeld 1,2 manieren contact, met het bankkantoor 1,5 en aan het postkantoor bracht men bijna alleen maar een bezoek, daar is het gemiddelde 1,1.



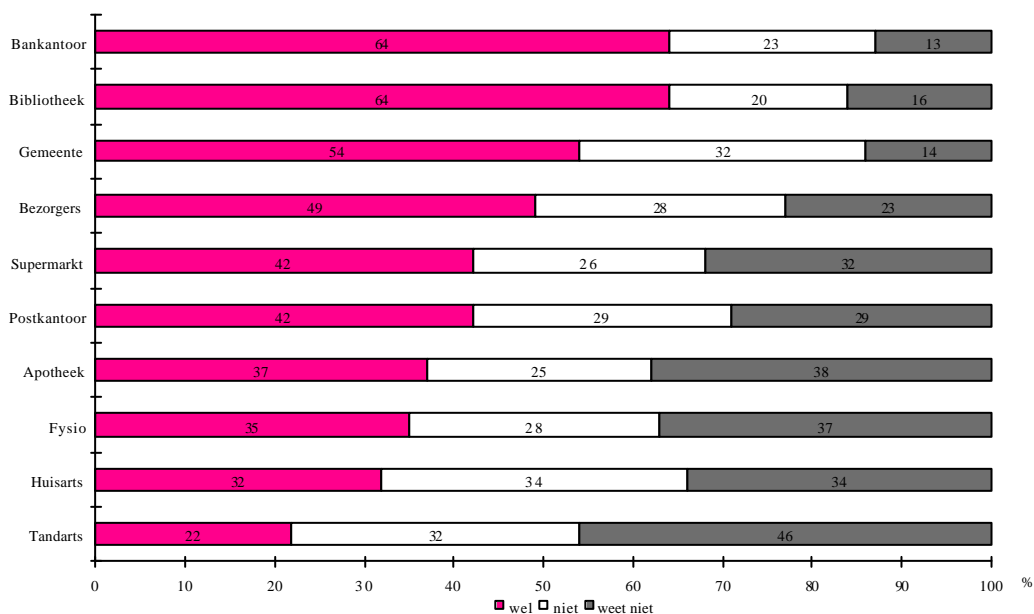
### 4.3 Website alternatief?

Iedere instantie heeft tegenwoordig een website en met name de overheid zet zwaar in op het 'digitale kanaal'. Bij de gemeente bijvoorbeeld hanteert men het adagium *click – call – face*; of anders gezegd: wat via internet kan moet via internet aangevraagd of besteld worden, kan het echt niet dan pas bellen of een bezoek aan de balie afleggen.

Aan alle respondenten die contact hadden met een bepaalde instantie, is gevraagd in hoeverre de website hen doorgaans in staat stelt de gewenste producten en diensten van de instantie af te nemen. Als de website toereikend is, hoeft er minder een bezoek te worden gebracht.

Onderstaand figuur laat zien dat het bankkantoor en de bibliotheek een website hebben die doorgaans voor een meerderheid toereikend is om producten en diensten af te nemen. Zorgverleners kunnen hun diensten en producten het minst goed aanbieden via de website, aldus de mensen die met deze zorgverleners te maken hebben gehad. Dit is logisch gezien de diensten die een tandarts, fysiotherapeut of huisarts aanbiedt. Toch is de website voor verschillende diensten (bijvoorbeeld een recept ophalen) wel bruikbaar.

33 | In hoeverre stelt de website van <instantie> u doorgaans in staat uw gewenste diensten of producten van <instantie> te ontvangen of af te nemen? (uitgevraagd per dienst per instantie, gewogen gemiddelde percentages weergegeven – sub totaal volledig + voldoende en onvoldoende + niet)



Bron: TNS NIPO, 2009

De percentages 'niet' geven aan dat de website van de instantie onvoldoende of niet in staat stelt gewenste producten of diensten af te nemen. Dit percentage is het hoogst bij de huisarts; de percentages variëren van 20% tot 34%.

## 5 Tijden opvang en school lastig voor doelgroep

Dit hoofdstuk gaat in op de openingstijden van kinderopvang (kinderdagverblijf, peuterspeelzaal, voor- en naschoolse opvang) en de school. Aan bod komt de tevredenheid van gebruikers over deze openingstijden. Een belangrijke vraag is daarnaast ook waarom *niet-gebruikers* geen gebruikmaken van de opvang en in hoeverre de openingstijden hierin een rol spelen.

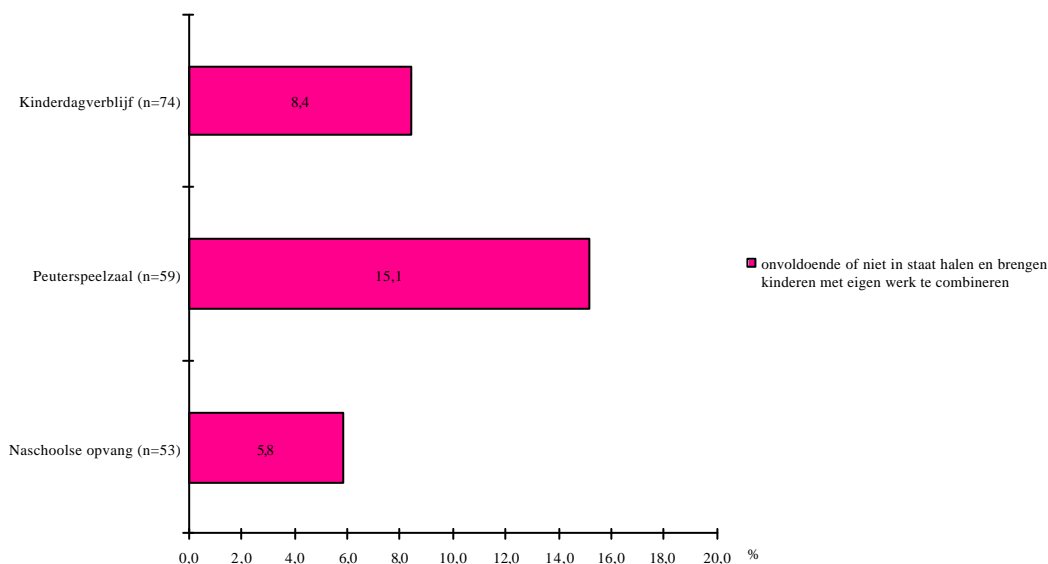
### 5.1 Openingstijden peuterspeelzaal ontoereikend voor een op zes gebruikers

Eerder al zagen we dat op de ranglijst van ontoereikende openingstijden de peuterspeelzaal (15,1%), het kinderdagverblijf (8,4%) en de naschoolse opvang (5,8%) op respectievelijk plaats drie, tien en twaalf staan (van vijftien instanties en dienstverleners). Deze instanties stellen respectievelijk 15%, 8% en 6% van de gebruikers niet of onvoldoende in staat hun werk te combineren met het brengen en halen van hun kinderen. De belangrijkste reden hiervoor die met name bij het kinderdagverblijf en de peuterspeelzaal naar voren komt, is dat tijden niet aansluiten op de eigen werktijden (niet in grafiek).

---

34 | *In hoeverre stellen deze openingstijden u doorgaans in staat uw werk en het halen en brengen van uw kinderen te combineren? (Basis: Nederlanders die gebruikmaken van de betreffende soort opvang) Percentages onvoldoende en niet<sup>20</sup>*

---



Bron: TNS NIPO, 2009

---

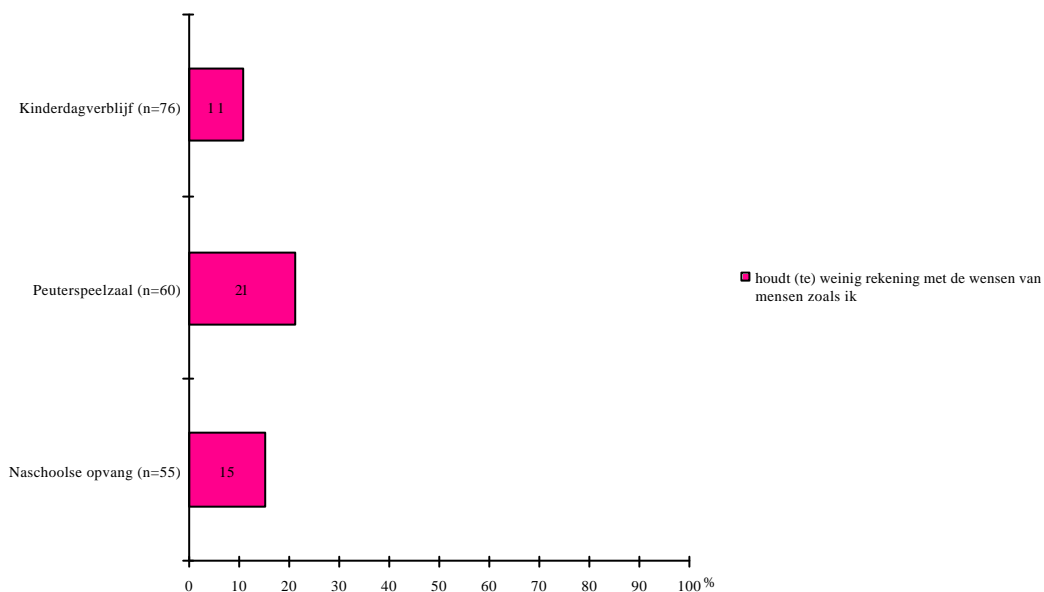
<sup>20</sup> De voorschoolse opvang is niet weergegeven vanwege het lage aantal waarnemingen.

In de volgende grafiek zien we weer dat de openingstijden van de peuterspeelzaal de meeste moeilijkheden veroorzaken. De vraag was in hoeverre de verschillende soorten opvang voldoende rekening houden met 'mensen zoals ik'. Ook hier zien we de grootste ontevredenheid bij de peuterspeelzaal: 21% van de gebruikers vindt dat de peuterspeelzaal (te) weinig rekening met hen houdt.

---

35 | Als het om openingstijden gaat, houdt <.....> (te veel/veel/voldoende/weinig/te weinig) rekening met de wensen van mensen zoals ik (Basis: maakt gebruik van betreffende instantie)

---



Bron: TNS NIPO, 2009

---

## 5.2 Meerderheid doelgroep maakt geen gebruik van opvang

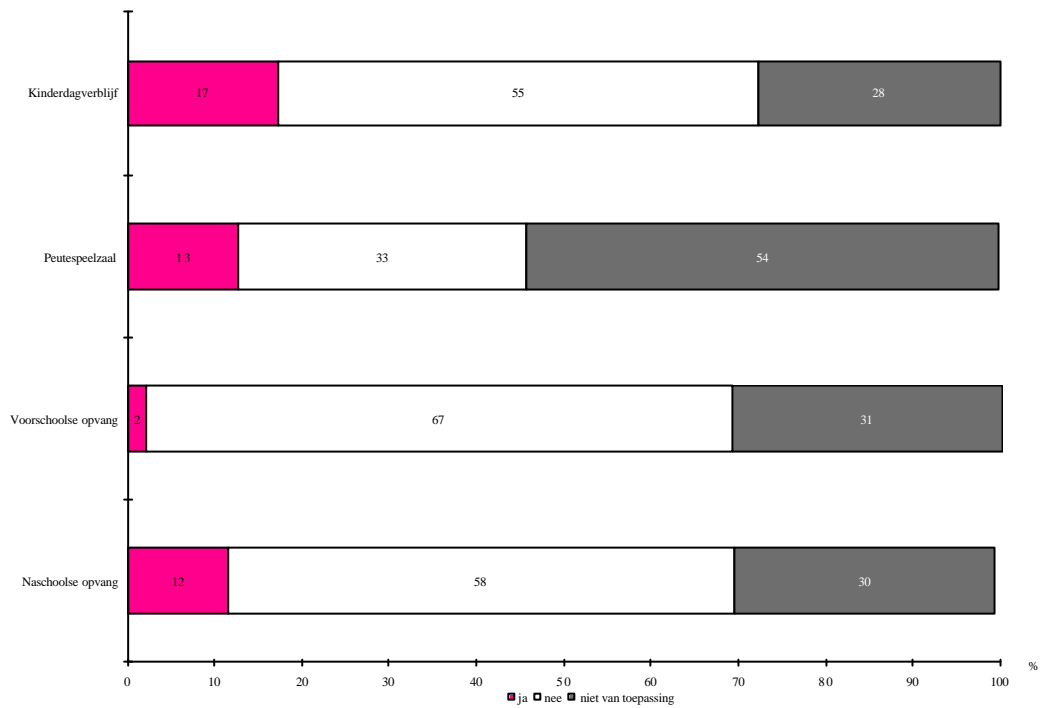
De gebruikers zijn maar gedeeltelijk in staat hun werk te combineren met het brengen en halen van kinderen naar de verschillende soorten opvang. Hoe zit het met de groep die geen gebruikmaakt van de opvang, terwijl zij wel tot de doelgroep behoren (kinderen hebben in de betreffende leeftijd)?

In de volgende grafiek zien we dat binnen deze groep het aantal Nederlanders dat geen gebruikmaakt van kinderopvang groter is dan de groep die daar wel gebruik van maakt: ruim de helft (55%) heeft wel kinderen die naar het kinderdagverblijf zouden kunnen, maar doet dit toch niet. Voor de peuterspeelzaal is dit eveneens de helft (49%), bij de voorschoolse opvang 71% en bij de naschoolse opvang 63%.

---

36 / *Maakt u voor de opvang van uw kinderen gebruik van een of meer van onderstaande diensten? Basis: huishoudens met kinderen in de leeftijd 0-12 jaar (n=445)*

---



Bron: TNS NIPO, 2009

### 5.3 Als men zelf voldoende thuis is: minder behoefte aan opvang

De belangrijkste reden om geen gebruik te maken van kinderopvang is dat men zelf voldoende thuis is of kan zijn. Andere manieren zijn gebruik te maken van een gastouder of familie die oppast. Daarnaast zegt een deel betaalde kinderopvang te duur te vinden.

37 | *Waarom maakt u voor de opvang van uw kinderen geen gebruik van <.....>? Basis: Nederlanders die geen gebruikmaken van betreffende soort opvang, maar wel kinderen in die leeftijd hebben*

<b>Kinderopvang (n=237)</b>	%
Niet nodig, ik/we kan/kunnen zelf voldoende thuis zijn	73
Familie/gastouder past op	19
Ik vind deze vorm van opvang te duur	9
De openingstijden van de opvang sluiten niet aan bij mijn/onze werktijden	2
De school organiseert brede schoolactiviteiten waardoor ik geen gebruik hoef te maken van de opvang	2
De school hanteert andere schooltijden waardoor ik geen gebruik hoef te maken van de opvang	1
Ik maak gebruik van een andere vorm van opvang (buiten huis)	1
<b>Peuterspeelzaal (n=220)</b>	
Niet nodig, ik/we kan/kunnen zelf voldoende thuis zijn	38
Crèche/kinderdagverblijf	14
Ik vind deze vorm van opvang te duur	5
Familie/gastouder	3
De openingstijden van de opvang sluiten niet aan bij mijn/onze werktijden	2
Ik maak gebruik van een andere vorm van opvang (buiten huis)	1
De school hanteert andere schooltijden waardoor ik geen gebruik hoef te maken van de opvang	1
<b>Voorschoolse opvang (n=325)</b>	
Niet nodig, ik/we kan/kunnen zelf voldoende thuis zijn	83
Familie/gastouder	6
Ik maak gebruik van een andere vorm van opvang (buiten huis)	5
Ik vind deze vorm van opvang te duur	5
De school hanteert andere schooltijden waardoor ik geen gebruik hoef te maken van de opvang	1
Crèche/kinderdagverblijf	1
De openingstijden van de opvang sluiten niet aan bij mijn/onze werktijden	1
<b>Naschoolse opvang (n=286)</b>	
Niet nodig, ik/we kan/kunnen zelf voldoende thuis zijn	78
Familie/gastouder	12
Ik maak gebruik van een andere vorm van opvang (buiten huis)	12
Ik vind deze vorm van opvang te duur	6
Crèche/kinderdagverblijf	1
De openingstijden van de opvang sluiten niet aan bij mijn/onze werktijden	1

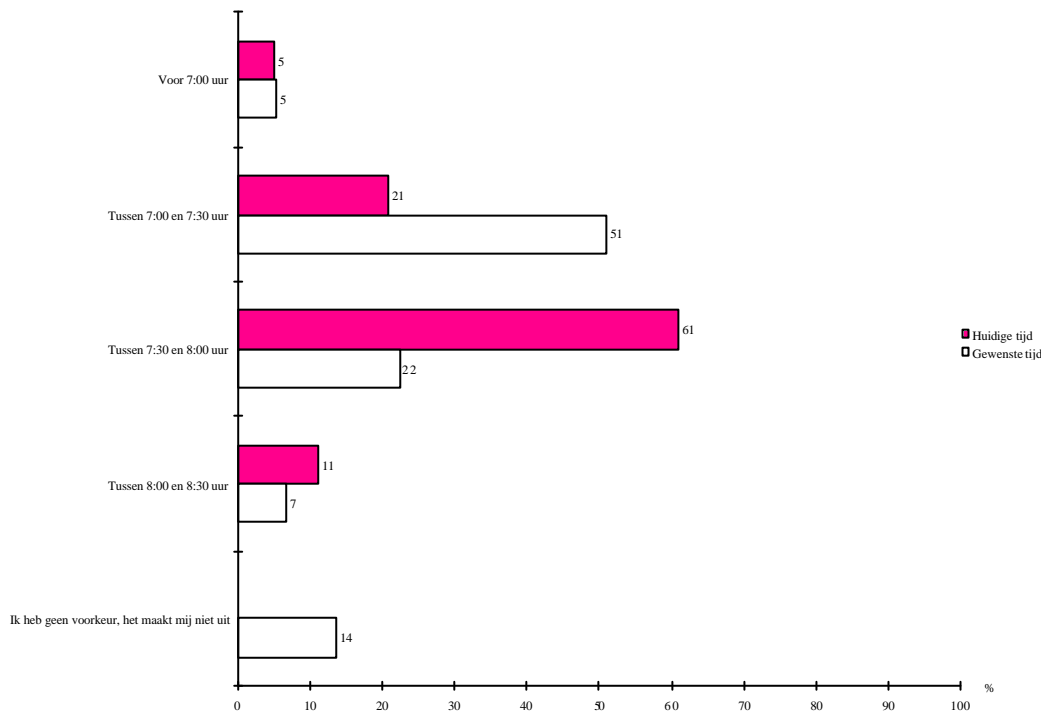
## 5.4 Wat moet anders in de openingstijden van de opvang?

Hoe zijn de openingstijden (en sluitingstijden) nu en wat zouden gebruikers willen? De grafiek hieronder laat zien waar de verschillen zitten bij het kinderdagverblijf. Bij het tijdstip dat het verblijf open gaat, zien we het grootste verschil bij 7.30 uur: bij 55% gaat de opvang om 7.30 uur open, terwijl 51% zou willen dat de opvang net *voor* 7.30 uur open zou gaan. Bij de sluitingstijden zit het knelpunt bij sluiting tussen 17.45 en 18.00 uur: waar 16% zou willen dat de opvang tot 18.00 uur open zou zijn, is de opvang open tot 17.45 uur. Dit kwartier lijkt veel uit te maken.

---

38 / Wanneer gaat het kinderdagverblijf open? En op welk tijdstip zou u willen dat het kinderdagverblijf open gaat? (n=74)

---



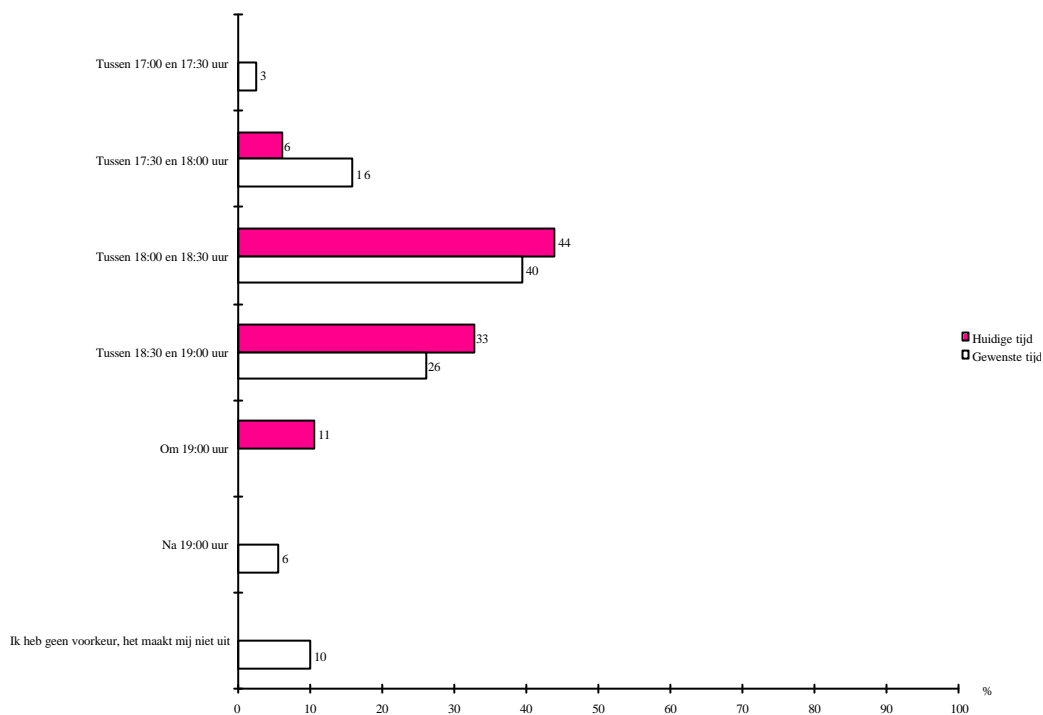
Bron: TNS NIPO, 2009

---

---

39 | Wanneer gaat het kinderdagverblijf dicht? En op welk tijdstip zou u willen dat het kinderdagverblijf dicht gaat? (n=74)

---



Bron: TNS NIPO, 2009

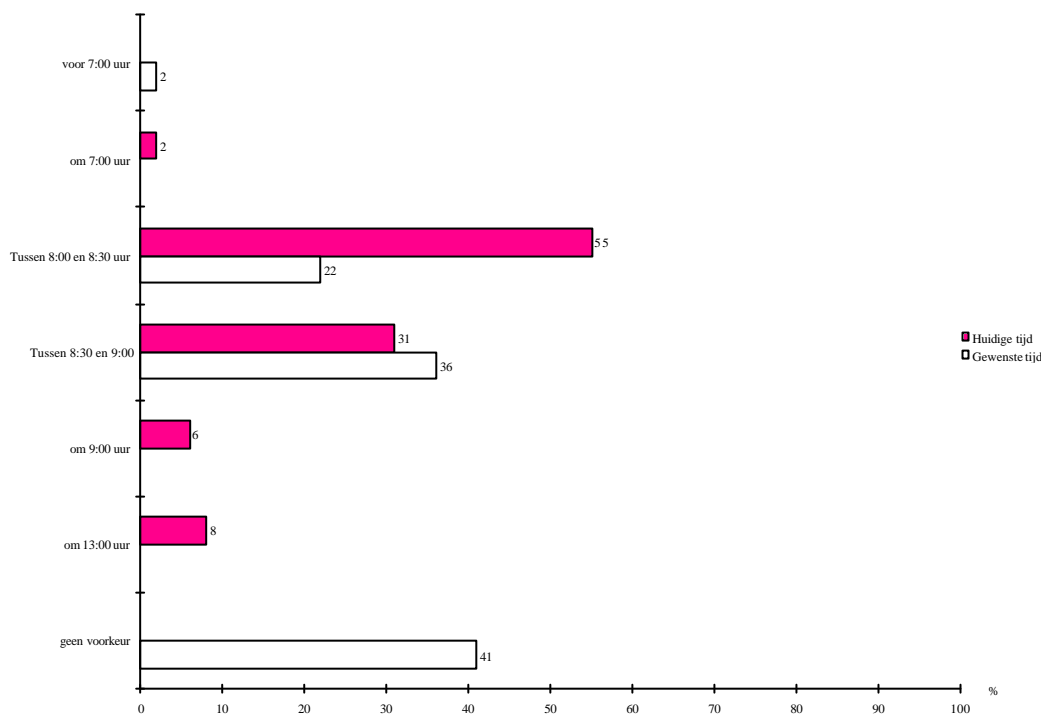
Bij de peuterspeelzaal valt allereerst op dat een relatief groot percentage geen voorkeur heeft (41% en 49% voor respectievelijk de openings- en sluitingstijden). Qua tijd dat de peuterspeelzaal open gaat, is het grootste verschil zichtbaar bij 8.00 uur: bij 55% gaat de peuterspeelzaal open om 8.30 uur, waar 22% van de ouders voorkeur zou hebben voor 8.00-8.30 uur. Bij de sluiting valt 6% buiten de boot: zij zouden graag zien dat de peuterspeelzaal tot na 16.00 uur open was, terwijl ze allemaal tot niet later dan 15.30 uur open lijken te zijn.



---

40 | Wanneer gaat de peuterspeelzaal open? En op welk tijdstip zou u willen dat de peuterspeelzaal open gaat? (n=60)

---

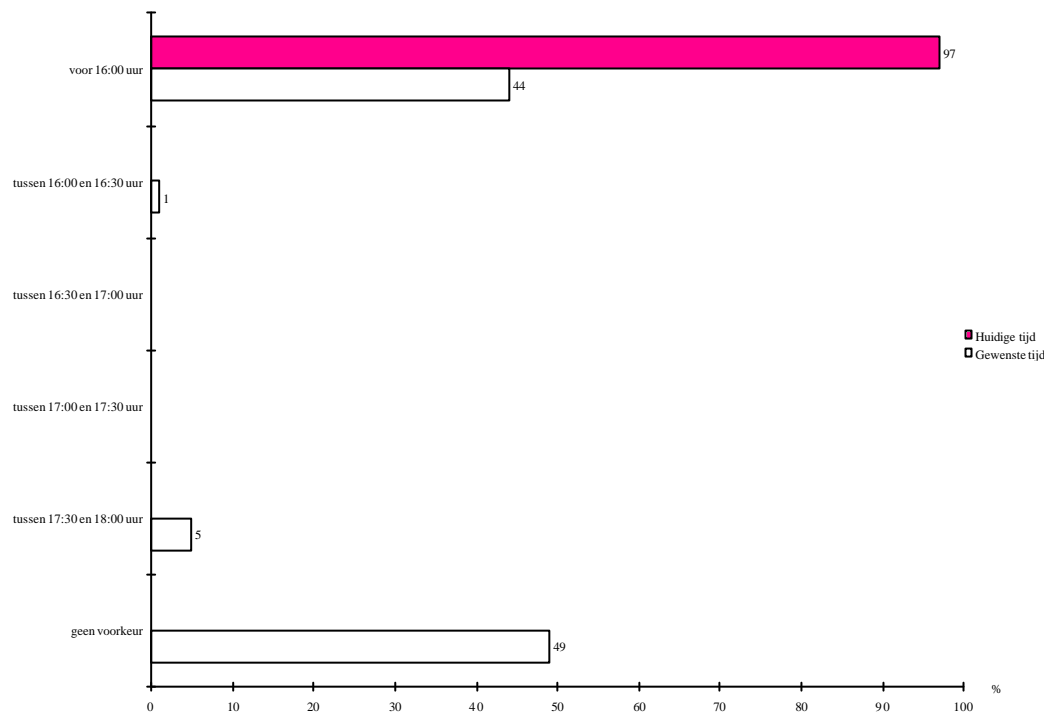


Bron: TNS NIPO, 2009

---

41 | Wanneer gaat de peuterspeelzaal dicht? En op welk tijdstip zou u willen dat de peuterspeelzaal dicht gaat? (n=60)

---



Bron: TNS NIPO, 2009

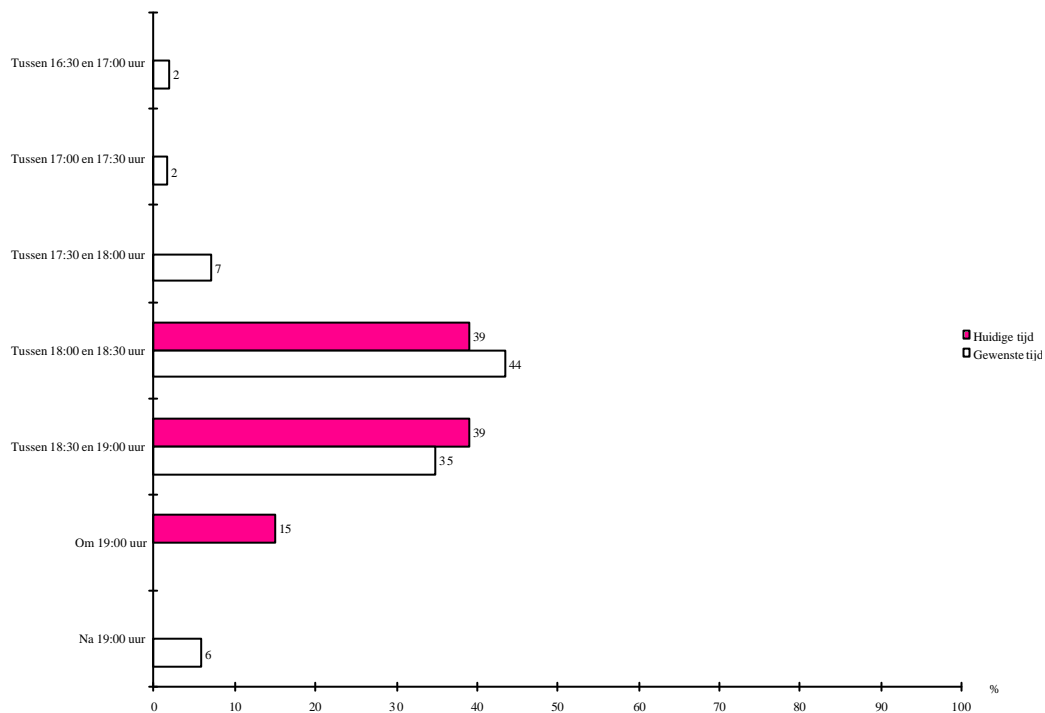
---

De volgende grafiek over de sluitingstijden van de naschoolse opvang maakt duidelijk dat ouders behoefte hebben aan een opvang die open is tot 18.30-19.00 uur (35%) of zelfs na 19.00 uur (6%). In werkelijkheid geldt voor slechts 15% van de ouders dat hun opvang tot maximaal 19.00 uur open is. De rest is voor 18.30 uur dicht (39%) of zelfs voor 18.00 uur (33%).

---

42 | Wanneer gaat de NSO dicht? En op welk tijdstip zou u willen dat de NSO dicht gaat?  
(n=55)

---

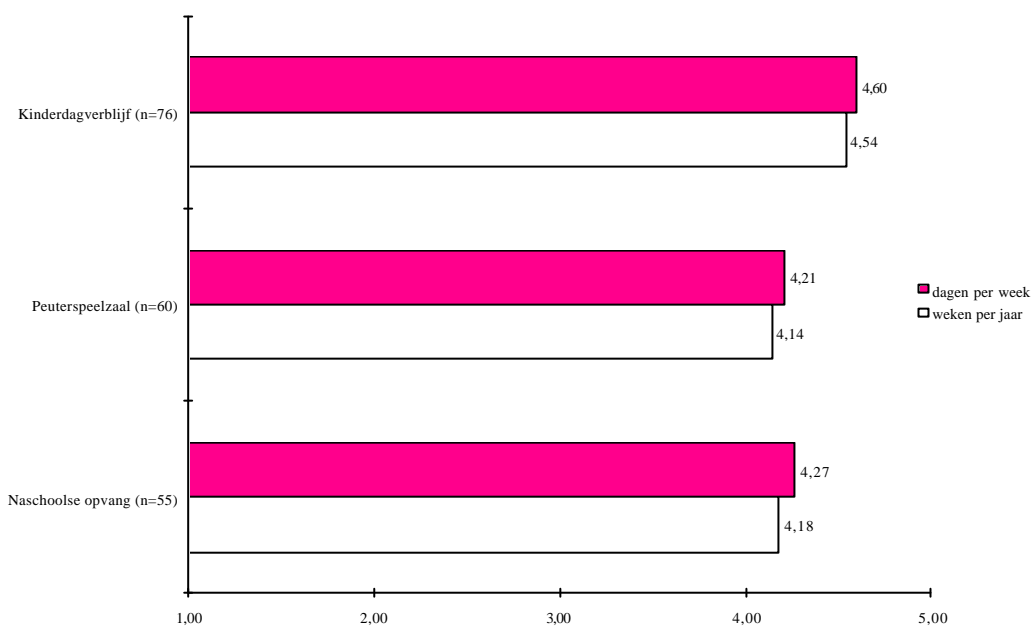


Bron: TNS NIPO, 2009

---

Uit de onderstaande grafiek blijkt dat Nederlanders beter te spreken zijn over het aantal dagen in de week dat de opvang open is dan over het aantal weken per jaar open. Dit is ongeacht het type opvang. De ontevredenheid bij de peuterspeelzaal en de naschoolse opvang is groter dan bij het kinderdagverblijf. Dit is misschien te verklaren door het feit dat zij niet open zijn in vakanties, in tegenstelling tot het kinderdagverblijf. Ook hanteren kinderdagverblijven doorgaans ruimere openingstijden dan peuterspeelzalen.

43 | *In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aantal dagen in de week/weken in het jaar dat <.....> open is? Gemiddelde op een schaal van 1-5 waarbij 1 is zeer ontevreden en 5 is zeer tevreden. Basis: gebruikers van betreffende dienst*



Bron: TNS NIPO, 2009

Het voorgaande gaat alleen over gebruikers van kinderopvang. We dienen er wel rekening mee te houden dat veel van de huidige gebruikers hun schema al kunnen hebben afgestemd op de opvang en de school. Voor niet-gebruikers kunnen de knelpunten groter zijn.

Openingstijden voor kinderopvangorganisaties worden door taakcombineerders niet direct als een knelpunt ervaren. Vaak hebben de huidige klanten van deze instellingen al alternatieven ontwikkeld om de opvang rondom deze tijden te regelen. Voor nieuwe klanten kan verruiming van de openingstijden wel interessant zijn.

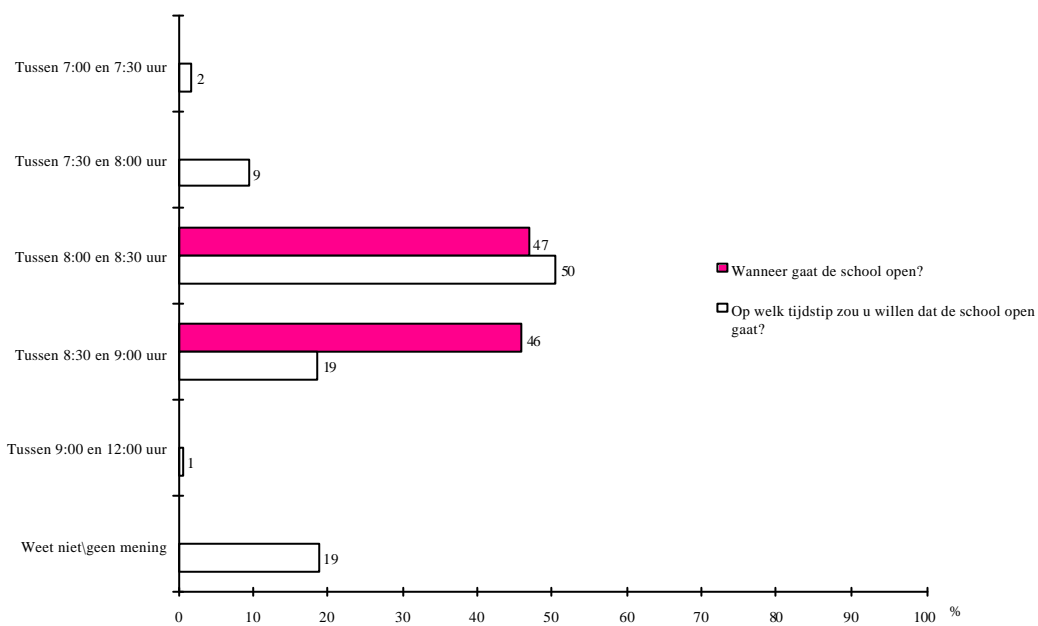
**Naar flexibele tijden tussen 7-7, Policy Productions in opdracht van OCW**

## 5.5 Een op de acht kan niet overweg met schooltijden

Van de ouders met kinderen die op de basisschool zitten, vindt 13% dat de schooltijden van hun kinderen slecht of zeer slecht aansluiten op hun arbeidstijden. Drie op de tien (31%) vinden dit niet goed, maar ook niet slecht. Bij de resterende 56% sluiten de tijden goed of zeer goed aan.

De volgende grafieken laten ons zien waar de verschillen zitten tussen de huidige en de gewenst openings- en sluitingstijden van de school. Wat de openingstijden betreft: bij het overgrote deel van de ouders gaat de school open tussen 8.00 en 9.00 uur (93%). Hier kan 69% mee uit de voeten, maar een op de tien (11%) zou graag zien dat de school eerder open was, voor 8.00 uur.

44 | Wanneer gaat de school open? En wanneer zou u willen dat de school open gaat?  
(n=356)



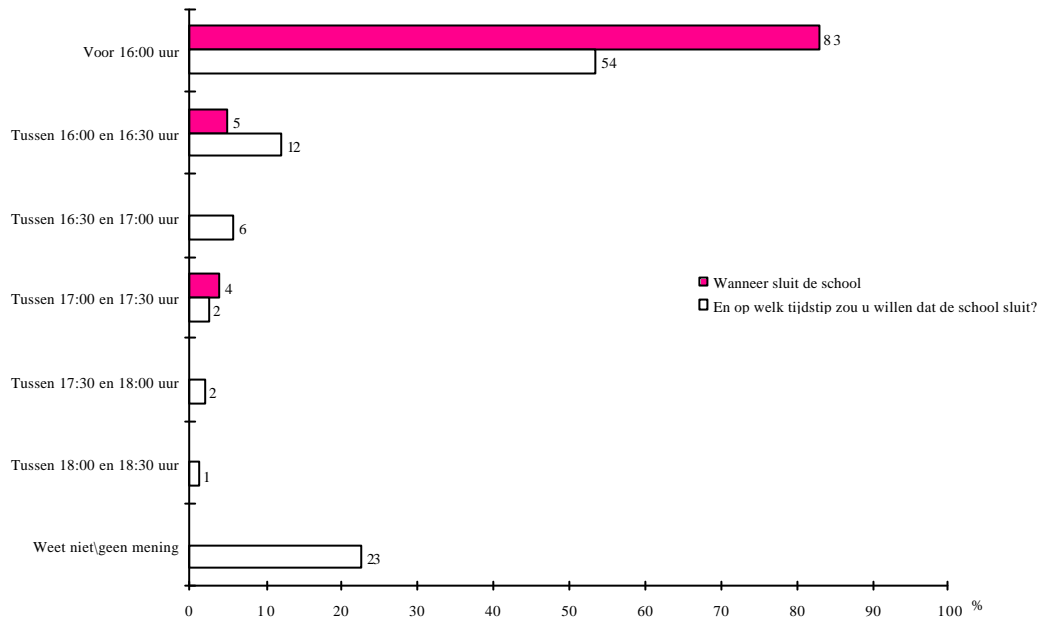
Bron: TNS NIPO, 2009

De meeste scholen sluiten voor 16.00 uur, zo blijkt uit onderstaande grafiek. Voor ruim de helft (54%) komt dit uit, maar 21% pleit voor latere sluitingstijden van de school.

---

45 | *Wanneer sluit de school? En wanneer zo u willen dat de school sluit?* (n=356)

---



Bron: TNS NIPO, 2009

---

## **5.6 Klein deel heeft moeite met schoolvakanties**

De meeste ouders (78%) zijn goed te spreken over de vakanties (tevreden of zeer tevreden). Een klein deel (5%) heeft moeite met de schoolvakanties, zij zijn hierover ontevreden of zeer ontevreden. De reden hiervoor is dat er te veel vakanties zijn (40%), vakanties te lang zijn (33%) of dat de regio-indeling en het verschil tussen basisonderwijs en voortgezet onderwijs lastig is (15%).

## **Bijlagen**



## **Bijlage 1      Onderzoeksverantwoording**

### **Onderzoeksmethode**

Het onderzoek is online uitgevoerd met behulp van CAWI (computer assisted web interviewing). Respondenten vullen op hun eigen computer de vragenlijst in.

### **Doelgroep**

Nederlanders van 18 jaar en ouder.

### **Steekproef en steekproefomvang**

In totaal hebben 1.266 respondenten aan het onderzoek meegewerkt.

Voor twee belangrijke doelgroepen, namelijk huishoudens met kinderen tot en met 6 jaar en huishoudens met kinderen van 6 tot en met 12 jaar, is een extra steekproef uitgezet (n=100 per groep). Dit omdat deze groepen belangrijk zijn voor de vragen over school en kinderopvang. De resultaten zijn achteraf herwogen, zodat ze representatief zijn voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder.

### **Steekproefbron**

De respondenten zijn afkomstig uit de TNS NIPObase, een database met ruim 200.000 respondenten die benaderd kunnen worden voor diverse soorten onderzoek.

### **Veldwerkperiode**

Het veldwerk heeft gelopen van 27 oktober t/m 1 november 2009.

## Bijlage 2    Achtergronden steekproef

<b>Achtergrondkenmerken steekproef</b>		
	aantal	%
<b>Welke situatie is op u van toepassing?</b>		
Huishouden zonder kinderen 0-12 jaar	930	73
Huishouden met kinderen 0-3 jaar	133	11
Huishouden met kinderen 4-12 jaar	263	21
Herwogen aantal	1266	100
Ongewogen aantal	1266	
<b>Geslacht</b>		
Man	621	46
Vrouw	645	51
<b>Leeftijd</b>		
18-34 jaar	333	26
35-54 jaar	559	39
55 jaar en ouder	374	35
Herwogen aantal	1266	100
Ongewogen aantal	1266	
<b>Stedelijkheid</b>		
Zeer sterk stedelijk	226	18
Sterk stedelijk	380	30
Matig stedelijk	274	22
Weinig stedelijk	251	20
Niet-stedelijk	135	11
Herwogen aantal	1266	100
Ongewogen aantal	1266	
<b>Welke situatie is op u van toepassing?</b>		
Samenwonend/getrouwd	865	68
Alleenstaand	312	25
Anders	86	7
Wil ik liever niet zeggen	2	0
Herwogen aantal	1266	100
Ongewogen aantal	1266	
<b>Verricht u beiden betaalde arbeid?</b>		
Ja, allebei	460	53
Nee, alleen ik	102	12
Nee, alleen mijn partner	94	11
Nee, geen van beiden	205	24
Wil ik liever niet zeggen	4	0
Herwogen aantal	865	100
Ongewogen aantal	919	

<b>Hoeveel uur per week verrichten u en uw partner betaalde arbeid? Ikzelf:</b>	aantal	%
0 uur per week	114	12
Minder dan 15 uur per week	76	8
15 t/m 19 uur per week	37	4
20 t/m 24 uur per week	104	11
25 t/m 29 uur per week	34	4
30 t/m 34 uur per week	101	10
35 t/m 39 uur per week	173	18
40 uur per week	241	25
Meer dan 40 uur per week	46	5
Weet niet / wil niet zeggen	38	4
Herwogen aantal	963	100
Ongewogen aantal	976	
<b>Hoeveel uur per week verrichten u en uw partner betaalde arbeid? Partner:</b>	aantal	%
0 uur per week	0	0
Minder dan 15 uur per week	37	7
15 t/m 19 uur per week	34	6
20 t/m 24 uur per week	80	14
25 t/m 29 uur per week	24	4
30 t/m 34 uur per week	61	11
35 t/m 39 uur per week	93	17
40 uur per week	176	32
Meer dan 40 uur per week	37	7
Weet niet / wil niet zeggen	13	2
Herwogen aantal	554	100
Ongewogen aantal	630	
<b>Wat voor soort werktijden heeft u?</b>	aantal	%
Regelmatige werktijden (kantoortijden, al dan niet met af en toe overwerken)	501	59
Regelmatige werktijden met avond en/of weekenddiensten	71	8
Ploegendienst zonder weekenddienst	13	2
Ploegendienst met weekenddienst	21	2
Onregelmatige werktijden zonder weekenddienst	60	7
Onregelmatige werktijden met weekenddienst	102	12
Nog andere werktijden	60	7
Wil ik liever niet zeggen	20	2
Herwogen aantal	849	100
Ongewogen aantal	880	
<b>Wat voor soort werktijden heeft uw partner?</b>	aantal	%
Regelmatige werktijden (kantoortijden, al dan niet met af en toe overwerken)	364	66
Regelmatige werktijden met avond en/of weekenddiensten	60	11
Ploegendienst zonder weekenddienst	7	1
Ploegendienst met weekenddienst	10	2
Onregelmatige werktijden zonder weekenddienst	32	6
Onregelmatige werktijden met weekenddienst	47	9
Nog andere werktijden	29	5
Wil ik liever niet zeggen	5	1
Herwogen aantal	554	100
Ongewogen aantal	630	

<b>Is het voor u en uw werk mogelijk om flexibele werktijden aan te houden?</b>	aantal	%
Ja, dit is mogelijk	448	53
Nee, dit is niet mogelijk	383	45
Wil niet zeggen	18	2
Herwogen aantal	849	100
Ongewogen aantal	880	
<b>Waarom is het voor u niet mogelijk om flexibele werktijden aan te houden?</b>	aantal	%
Ik wil wel op andere tijdstippen beginnen maar mijn bedrijf werkt daar niet aan mee	62	16
Door mijn werk is het onmogelijk buiten de reguliere tijden om te werken	306	80
Niet mogelijk om nog een andere reden, namelijk...	9	2
Zoals het nu is, is het goed	1	0
Weet niet	13	3
Totaal antwoorden	392	102
Herwogen aantal	383	100
Ongewogen aantal	397	
<b>Verricht u of uw partner mantelzorg? Het gaat hier om zorg voor chronisch zieken, gehandicapten of hulpbehoevende naasten.</b>	aantal	%
Ja	149	12
Nee	1113	88
Wil ik liever niet zeggen	3	0
Herwogen aantal	1266	100
Ongewogen aantal	1266	