

Gemeente Deventer

Evaluatie avondopenstelling supermarkten op zondag

Evaluatie avondopenstelling supermarkten op zondag

Gemeente Deventer

Datum 17 november 2009
Kenmerk DVT360/Gfr/1556
Eerste versie

Documentatiepagina

Opdrachtgever(s)	Gemeente Deventer
Titel rapport	Evaluatie avondopenstelling supermarkten op zondag Eindrapport
Kenmerk	DVT360/Gfr/1556
Datum publicatie	17 november 2009
Projectteam opdrachtgever(s)	de heren S. Meijerhof en H. te Poele
Projectteam Goudappel Coffeng	de heren R. de Graaf, M. Wagenaar, T. van Huffelen en mevrouw J. Boxum
Projectomschrijving	Evaluatie tijdelijke avondopstelling vier supermarkten in de kern Deventer.
Trefwoorden	avondopenstelling, supermarkten, evaluatie, onderzoek

Inhoud

1	Inleiding.....	1
1.1	Onderzoeksvraag.....	1
1.2	Methode van onderzoek.....	1
1.3	Leeswijzer.....	2
2	Mening van consument.....	3
2.1	Onderzoeksopzet.....	3
2.2	Kenmerken respondent.....	3
2.3	Achtergrond.....	4
2.3.1	Algemeen oordeel avondopenstelling supermarkten.....	4
2.3.2	Bezoek avondopenstelling supermarkten.....	4
2.4	Wel bezoek avondopenstelling supermarkten.....	4
2.4.1	Bezoekfrequentie.....	4
2.4.2	Vaker of minder vaak?.....	5
2.4.3	Bezoekredenen?.....	5
2.4.4	Welke supermarkt bezocht?.....	6
2.4.5	Welke supermarkt wordt meestal bezocht?.....	7
2.4.6	Extra bezoek?.....	7
2.4.7	Hoeveel besteedt een bezoeker op zondag?.....	8
2.4.8	Combinatie met andere activiteiten.....	8
2.5	Geen bezoek avondopenstelling supermarkten.....	9
2.6	Oordeel avondopenstelling supermarkten.....	10
2.6.1	Tevredenheid over aantal supermarkten.....	10
2.6.2	Spreiding van supermarkten.....	11
2.6.3	De openingstijden.....	11
2.6.4	Voortzetting van experiment?.....	12
3	Mening van omwonenden.....	14
3.1	Onderzoeksopzet.....	14
3.2	Kenmerken respondent.....	14
3.3	Overlast.....	15
3.4	Oordeel avondopenstelling supermarkten in directe omgeving.....	16
3.4.1	Mening over opening.....	16
3.4.2	Voortzetting van experiment?.....	16
3.5	Bezoekgedrag omwonenden.....	17
4	Mening van ondernemers.....	19
4.1	Onderzoeksopzet.....	19
4.1.1	Reden voor deelname en verwachtingen.....	19
4.1.2	Voor- en nadelen ondernemers en consumenten.....	20
4.1.3	Klantenstromen en omzet.....	20
4.1.4	Verkochte artikelen.....	21
4.1.5	Aantal supermarkten met avondopenstelling in Deventer.....	21
4.1.6	Werknemers.....	21
4.2	Belangenorganisaties.....	22
4.2.1	MKB en KvK.....	22
4.2.2	Koninklijke Horeca en VVV Deventer.....	22
4.2.3	Politie en toezicht.....	23

Inhoud (vervolg)

5	Literatuurstudie.....	24
5.1	Trends in zondagopening supermarkten.....	24
5.2	Mening consumenten over zondagsopening.....	25
5.3	Werknemers.....	26
5.4	Concurrentieverhoudingen.....	26
6	Belangrijkste onderzoeksresultaten.....	27

1

Inleiding

In 2009 hebben vier supermarkten in de gemeente Deventer bij experiment een ontheffing gekregen voor de avondopenstelling van de winkel op zon- en feestdagen. Deze betreffen de AH en C1000 in winkelcentrum Colmschate en in de binnenstad Dirk van den Broek en de Jumbo. In de praktijk betekent dit dat deze vier supermarkten momenteel elke zondagavond van 16.00-19.00/20.00 uur geopend zijn.

Het experiment heeft de duur van één jaar. Voordat een besluit wordt genomen over een eventueel vervolg op dit experiment wil de gemeente de avondopenstelling van supermarkten evalueren. In voorliggende rapportage zijn de resultaten van deze evaluatie gepresenteerd.

1.1 Onderzoeksvraag

De volgende twee onderzoeksvragen staan centraal in de evaluatie:

1. Wat is de mening van bezoekers, ondernemers en omwonenden ten aanzien van de avondopenstelling van supermarkten?
2. Wat is het effect van de avondopenstelling op de economie en openbare orde?

De resultaten van het onderzoek bieden de gemeente een handvat in de discussie die momenteel wordt gevoerd over de avondopenstelling van supermarkten.

1.2 Methode van onderzoek

Voor de evaluatie van de avondopenstelling is een groot aantal partijen benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. In de hiernavolgende tabel is een overzicht opgenomen van de verschillende doelgroepen en de wijze waarop deze zijn benaderd.

doelgroep	methode van onderzoek
Deventer bevolking	telefonische enquêtering
omwonenden	face to face
klanten van supermarkten	face to face
bedrijfsleiders supermarkten	face to face
belangenorganisaties (o.a. KvK en MKB)	telefonisch interview

Tabel 1.1: Overzicht gehanteerde onderzoeksmethoden evaluatie avondopenstelling supermarkten

Naast een onderzoek onder voornoemde doelgroepen is een literatuurstudie verricht.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit rapport zijn de resultaten beschreven van het telefonisch onderzoek onder de Deventer bevolking en het passantenonderzoek onder de supermarktbezoekers. De mening van omwonenden over de avondopenstelling staat beschreven in hoofdstuk 3, die van de ondernemers en belangenorganisaties in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 betreft een literatuurstudie rondom de supermarktopenstelling op zondag. De rapportage is in hoofdstuk 6 afgesloten met een beschrijving van de belangrijkste onderzoeksresultaten.

2 Mening van consument

In dit hoofdstuk beschrijven wij de resultaten van het onderzoek onder de supermarktbezoekers en de Deventer bevolking.

2.1 Onderzoeksopzet

Voor dit onderzoek zijn zowel bezoekers aan de supermarkten als inwoners van de gemeente Deventer gevraagd deel te nemen aan de evaluatie. Bezoekers aan de supermarkten zijn op zondag 1 november 2009 geënquêteerd. Hiervoor zijn bij de vier supermarkten die op zondag geopend zijn, enquêtes afgenomen. In totaal zijn 167 geslaagde enquêtes afgenomen.

Om de mening van de Deventer bevolking te peilen is aanvullend hieraan een telefonische enquête afgenomen. Daarmee is ook de mening van consumenten in beeld gebracht die niet een supermarkt op zondag bezoeken. Voor het telefonische onderzoek zijn in totaal 217 geslaagde enquêtes afgenomen. Deze resultaten zijn betrouwbaar en nauwkeurig genoeg voor de volledige Deventer bevolking.

Voor beide onderzoeken is dezelfde vragenlijst gehanteerd. In dit hoofdstuk zijn de resultaten van beide onderzoeken gepresenteerd. Wanneer wordt gesproken over 'supermarktbezoekers', dan worden de respondenten bedoeld die op straat zijn geworven. Wanneer wordt gesproken over de Deventer bevolking dan worden de respondenten bedoeld die hebben deelgenomen aan het telefonische onderzoek.

2.2 Kenmerken respondent

Tabel 2.1 toont de kenmerken van de respondent.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
man	64	29%	75	45%
vrouw	153	71%	92	55%
totaal	217	100%	167	100%

Tabel 2.1: Kenmerken respondenten

- In het bewonersonderzoek is 29% van de respondenten man en 71% van de respondenten vrouw. Dit is een verdeling die in veel consumentenonderzoeken wordt waargenomen.

- Onder de bezoekers aan de supermarkt is de verdeling man/vrouw bijna gelijk. Van alle respondenten is 55% vrouw en 45% man.

2.3 Achtergrond

2.3.1 Algemeen oordeel avondopenstelling supermarkten

Respondenten is gevraagd of zij in algemeenheid positief of negatief zijn over de avondopenstelling van supermarkten in Deventer. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.2.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
positief	106	49%	156	93%
negatief	75	35%	8	5%
geen mening	36	17%	3	2%
totaal	217	100%	167	100%

Tabel 2.2: Oordeel avondopenstelling supermarkten

- Bijna de helft (49%) van alle bewoners in de gemeente Deventer is in zijn algemeenheid positief over de avondopenstelling. Circa een derde van de bewoners beoordeelt de openstelling negatief.
- Opvallend is dat van de bezoekers 5% aangeeft de zondagopenstelling negatief te beoordelen.

2.3.2 Bezoek avondopenstelling supermarkten

Aan de Deventer bevolking is gevraagd of zij het afgelopen jaar een supermarkt op zondag hebben bezocht. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.3.

	N	%
ja	94	43%
nee	123	57%
totaal	217	100%

Tabel 2.3: Aandeel bewoners dat het afgelopen jaar een supermarkt in Deventer op zondag heeft bezocht

- Van alle respondenten heeft 43% aangeven afgelopen jaar in Deventer een supermarkt op zondag te hebben bezocht. Van de respondenten heeft 57% aangegeven dit niet te hebben gedaan.

2.4 Wel bezoek avondopenstelling supermarkten

De hiernavolgende onderzoeksresultaten hebben betrekking op de respondenten die geantwoord hebben op zondag een supermarkt in Deventer te bezoeken.

2.4.1 Bezoekfrequentie

Aan alle respondenten die hebben aangegeven de supermarkten op zondag te bezoeken, is gevraagd hoe vaak zij dit doen. De resultaten hiervan zijn gepresenteerd in tabel 2.4.

	Deventer bevolking		Supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
iedere zondag	14	15%	71	43%
eens per twee weken	23	25%	42	25%
eens per maand	25	27%	28	17%
minder vaak	31	33%	26	16%
totaal	93	100%	167	100%

Tabel 2.4: Bezoekfrequentie avondopenstelling supermarkten

- Bewoners geven aan de supermarkten op zondag laagfrequent te bezoeken. Laagfrequent in dit geval is een frequentie van eens per maand of minder vaak (60%). 40% van de bewoners bezoekt supermarkten op zondag hoogfrequent (eens per twee weken of vaker)
- De bezoekfrequentie van passanten is beduidend hoger. Van alle passanten die supermarkten op zondag bezoeken geeft 68% aan dit hoogfrequent te doen. Hoogfrequent in dit geval is eens per twee weken of vaker.
- Van de supermarktbezoekers gaat zelfs 43% iedere zondag naar de supermarkt.

2.4.2 Vaker of minder vaak?

Naast de bezoekfrequentie is ook gevraagd of het bezoek aan de supermarkten de afgelopen drie maanden is toe- of afgenomen. De resultaten hiervan zijn gepresenteerd in tabel 2.5.

	Deventer bevolking		Supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
vaker	18	19%	64	38%
minder vaak	3	3%	5	3%
gelijk gebleven	62	67%	94	56%
weet niet/geen mening	10	11%	4	2%
totaal	93	100%	167	100%

Tabel 2.5: Afgelopen 3 maanden vaker of minder vaak bezoek supermarkt zondag

- De bezoekfrequentie aan de supermarkten is onder een groot deel van de Deventer bevolking de afgelopen drie maanden vrijwel gelijk gebleven (67%). Van 19% van de respondenten is het bezoek de afgelopen drie maanden juist toegenomen. Slechts 3% van de respondenten hebben aangegeven minder vaak een supermarkt op zondag te bezoeken.
- Onder de supermarktbezoekers is een vergelijkbaar beeld waargenomen. Het aantal respondenten dat aangeeft supermarkten op zondag vaker te bezoeken, is echter wel beduidend hoger, dit percentage bedraagt onder deze groep 38%.

2.4.3 Bezoekredenen?

Respondenten is gevraagd wat de reden is om een supermarkt op zondag te bezoeken. De resultaten hiervan zijn gepresenteerd in tabel 2.6.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
halen vergeten boodschap	59	63%	64	38%
doen wekelijkse boodschappen	11	12%	69	41%
uitje/gezelligheid	10	11%	13	8%
sociale contacten	2	2%	4	2%
(betere) bereikbaarheid	1	1%	0	0%
(gemakkelijk) parkeren	1	1%	2	1%
anders	26	28%	20	12%
totaal	110	118%	172	103%

Tabel 2.6: Bezoekreden supermarkt op zondag (meerdere antwoorden mogelijk)

- Over de reden waarom consumenten een supermarkt op zondag te bezoeken, zijn duidelijke verschillen tussen de Deventer bevolking en de supermarktbezoekers.
- Onder de Deventer bevolking wordt de supermarkt op zondag voornamelijk bezocht voor het doen van 'vergeten boodschappen' (63%). Het doen van wekelijkse boodschappen op zondag wordt door deze groep veel minder genoemd als bezoekredenen (12%).
- Onder de supermarktbezoekers is juist waargenomen dat de reden voor een supermarktbezoek voornamelijk is voor het doen van de wekelijkse boodschappen (41%). Een vergelijkbaar aandeel heeft aangegeven de supermarkt te bezoeken voor het halen van een vergeten boodschap.
- Consumenten benoemen niet of nauwelijks voordelen in de vorm van bereikbaarheid en parkeren om een supermarkt op zondag te bezoeken, terwijl de supermarktondernemers dit juist als een van de belangrijke voordelen zien van zondagsopening.

2.4.4 Welke supermarkt bezocht?

Respondenten is gevraagd welke supermarkt de laatste keer op zondag is bezocht. Tevens is gevraagd of dit ook de supermarkt is waar men meestal de dagelijkse boodschappen doet.

	welke supermarkt bezocht?		deze supermarkt bezoek ik meestal		normaal ga ik naar een andere supermarkt	
	N	%	N	%	N	%
<i>Deventer bevolking</i>						
Albert Heijn in winkelcentrum Colmschate	30	32%	20	67%	10	33%
C1000 in winkelcentrum Colmschate	13	14%	8	62%	5	38%
Jumbo in de binnenstad/De Boreel	32	34%	7	22%	25	78%
Dirk van den Broek in de binnenstad	18	19%	8	44%	10	56%
totaal	93	100%	43	46%	50	54%
<i>Supermarktbezoekers</i>						
C1000 in winkelcentrum Colmschate	33		25	76%	8	24%
Albert Heijn in winkelcentrum Colmschate	48		32	67%	16	33%
Jumbo in de binnenstad/De Boreel	45		19	42%	26	58%
Dirk van den Broek in de binnenstad	41		26	63%	15	37%
totaal	167		102	61%	65	39%

Tabel 2.7: Welke supermarkt de laatste keer bezocht?

- Onder de Deventer bevolking zijn de Jumbo en de Albert Heijn in het wijkwinkelcentrum Colmschate de meest bezochte supermarkten op zondag.
- Onder de Deventer bevolking geeft bijna de helft van de respondenten (46%) aan de laatst bezochte supermarkten ook regulier te bezoeken. Meer dan de helft van de respondenten zwerft, oftewel bezoekt op zondag een andere supermarkt dan normaal.

- Onder de supermarktbezoekers is deze verdeling minder gelijkmatig. Supermarktbezoekers 'zwerven' minder, slechts 39% van deze groep geeft aan normaal een andere supermarkt te bezoeken.
- Opvallend is dat de C1000 (Colmschate) en Jumbo (Boreel) uitschieters zijn. Bezoekers van de C1000 zijn het meest trouw en veel bezoekers die op zondag naar de Jumbo gaan, bezoeken normaliter een andere supermarkt.

2.4.5 Welke supermarkt wordt meestal bezocht?

Respondenten die hebben aangegeven op zondag een andere supermarkt te bezoeken dan doorgaans, is de vraag gesteld waar men dan meestal de dagelijkse boodschappen doet. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.8.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
centrum Deventer	7	14%	21	34%
De Boreel	3	6%	5	8%
wijkwinkelcentrum Colmschate	2	4%	5	8%
winkelcentrum Keizerslanden	11	22%	2	3%
winkelcentrum Borgele	1	2%	1	2%
winkelcentrum Vijfhoek	7	14%	10	16%
Johannes van Vlotenlaan	14	29%	2	3%
Elders in Deventer	1	2%	5	8%
Diepenveen	1	2%		0%
Schalkhaar	1	2%		0%
anders	9	18%	12	19%
totaal	57	116%	64	103%

Tabel 2.8: Welke supermarkt wordt meestal bezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Onder de Deventer bevolking zijn de winkelcentra Keizerslanden en de supermarkten aan de Johannes van Vlotenlaan het vaakst benoemd als winkelgebieden die meestal worden bezocht. Dit zijn ook de winkelgebieden waar op dit moment geen supermarkt op zondag is geopend.
- Wellicht opvallend is dat 14% van de respondenten aangeeft meestal de dagelijkse aanbieders in de binnenstad te bezoeken.
- Uit het passantenonderzoek wordt vaak het centrum van Deventer (inclusief de Boreel) genoemd. Voor deze groep geldt waarschijnlijk dezelfde argumentatie als hiervoor benoemd. Ook winkelcentrum de Vijfhoek is vaak genoemd als winkelgebied dat doorgaans wordt bezocht voor de dagelijkse boodschappen.

2.4.6 Extra bezoek?

Respondenten is gevraagd of het bezoek aan de supermarkt op zondag een extra bezoek is (generatie), of dat dit bezoek in plaats is van een bezoek op een ander tijdstip in de week (substitutie). De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.9.

	Deventer bevolking		Supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
extra bezoek	62	67%	118	71%
in plaats van een andere dag	25	27%	45	27%
weet niet/geen mening	6	6%	4	2%
totaal	93	100%	167	100%

Tabel 2.9: Extra bezoek?

- Respondenten hebben deze vraag eenduidig beantwoord. (Ruim) twee derde van de respondenten geeft aan dat een supermarktbezoek op zondag een extra bezoekmoment is.
- Voor de overige respondenten geldt dat dit supermarktbezoek wordt gedaan in plaats van een andere dag.

Vervolgens is aan de respondenten de vraag voorgelegd of met de zondagopenstelling meer of minder geld wordt besteed aan supermarktaankopen. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.10.

	Deventer bevolking		Supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
meer	16	17%	25	15%
minder	11	12%	25	15%
evenveel	51	55%	112	67%
weet niet/geen mening	15	16%	5	3%
totaal	93	100%	167	100%

Tabel 2.10: Besteden bezoekers meer of minder geld?

- Op basis van voorgaande vraag kan worden verwacht dat respondenten meer geld besteden bij supermarkten. Dit blijkt echter beperkt zo te zijn. Slechts 15-17% van de respondenten geeft aan meer te besteden bij supermarkten nu deze op zondag geopend zijn.
- Bijna een vergelijkbaar aantal respondenten geeft aan minder te besteden.

2.4.7 Hoeveel besteedt een bezoeker op zondag?

Aan de supermarktbezoekers is gevraagd hoeveel geld zij tijdens het laatste bezoek aan de supermarkt hebben besteed. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.11.

	N	%
€ 1,- tot € 10,-	54	32%
€ 11,- tot € 25,-	57	34%
€ 26,- tot € 50,-	32	19%
€ 51,- tot € 100,-	13	8%
meer dan € 100,-	2	1%
niets	1	1%
weet niet, wil niet zeggen	8	5%
totaal	167	100%

Tabel 2.11: Besteed bedrag op zondag

- Over het algemeen geven bezoekers op zondag kleine bedragen uit bij de supermarkt. Dit beeld komt overeen met het feit dat op zondag voor een groot deel 'vergeten' boodschappen worden gehaald.
- Uit tabel 2.6 blijkt dat ook een deel van de supermarktbezoekers juist voor de wekelijkse boodschappen komt. Toch besteedt slechts een klein deel van de bezoekers een hoog bedrag.
- Slechts een klein percentage (9%) van de bezoekers geeft meer dan € 50,- uit per bezoek.

2.4.8 Combinatie met andere activiteiten

Tot slot is aan de supermarktbezoekers gevraagd of zij dit winkelbezoek ook combineren met een andere activiteit, en zo ja met welke activiteit. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.12.

	N	%
<i>combineert het bezoek aan de supermarkt op zondag met andere activiteiten</i>		
ja	40	24%
nee	122	73%
onbekend	5	3%
totaal	167	100%
<i>combineert met de activiteiten</i>		
familiebezoek	7	18%
bezoek aan de binnenstad	11	28%
sport	4	10%
anders	15	38%
familiebezoek en restaurantbezoek	1	3%
onbekend	2	5%
totaal	40	100%

Tabel 2.12: Combineert het bezoek aan de supermarkt op zondag met andere activiteiten

- Een kwart van alle respondenten combineert een supermarktbezoek met een andere activiteit. Een bezoek aan de binnenstad of de familie is het meest benoemd.

2.5 Geen bezoek avondopenstelling supermarkten

Aan respondenten van de Deventer bevolking die hebben aangegeven op zondag geen supermarkt te bezoeken, is gevraagd wat de reden is dat dit niet wordt gedaan. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.13.

	N	%
geen behoefte	44	36%
niet bekend met avondopenstelling supermarkten	4	3%
vanwege (geloofs)overtuiging	5	4%
te ver weg	2	2%
doe mijn boodschappen op reguliere koopdagen	53	43%
zondag is voor mij een rustdag	26	21%
zondag is een dag waarop ik geen winkels wil bezoeken	9	7%
anders	26	21%
totaal	169	137%

Tabel 2.13: Reden voor geen supermarktbezoek op zondag (meerdere antwoorden mogelijk)

- Veruit de voornaamste redenen om op zondag geen supermarkt te bezoeken, is omdat de consument (1) op reguliere koopdagen de boodschappen doet of (2) hieraan geen behoefte heeft.
- Daarnaast benoemt een deel van de respondenten dat de zondag een rustdag is (21%), zondag een dag is waarop men geen winkels wil bezoeken (7%) of dat men geen winkels bezoekt vanwege (geloofs)overtuiging (4%).
- De avondopenstelling supermarkten is, zo blijkt uit de enquête goed bekend onder de Deventer bevolking. Slechts 3% van de respondenten geeft aan niet bekend te zijn met avondopenstelling supermarkten van supermarkten in Deventer.

Vervolgens is respondenten de vraag voorgelegd wanneer men wel een supermarkt op zondag zou gaan bezoeken. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.14.

	N	%
kortere afstand	4	3%
als meer supermarkten/keuzemogelijkheden in Deventer geopend zijn	1	1%
ik heb geen behoefte op zondag een supermarkt te bezoeken	74	60%
weet niet/geen mening	10	8%
anders	35	28%
totaal	124	100%

Tabel 2.14: Zou op zondag wel een supermarkt bezoeken als... ?

- Respondenten die geen supermarkten op zondag bezoeken hebben hier over het algemeen ook weinig behoefte aan. Bijna twee derde van de respondenten heeft dit geantwoord.

2.6 Oordeel avondopenstelling supermarkten

Naast vragen naar het feitelijke bezoek van supermarkten op zondag is aan inwoners van Deventer en de supermarktbezoekers een aantal oordeelsvragen voorgelegd. De uitkomsten zijn in deze paragraaf gepresenteerd.

2.6.1 Tevredenheid over aantal supermarkten

Aan alle respondenten (dus ook bewoners die op zondag geen supermarkt bezoeken) is gevraagd of men tevreden is over het aantal supermarkten dat op zondag geopend is. Momenteel zijn vier supermarkten in Deventer op zondag geopend. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.15. Vervolgens gaat tabel 2.16 in op de redenen waarom men ontevreden is over het aantal supermarkten.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
positief	121	56%	131	78%
negatief	41	19%	25	15%
geen mening	55	25%	11	7%
totaal	217	100%	167	100%

Tabel 2.15: Tevredenheid over aantal supermarkten met avondopenstelling

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
te veel	12	29%	3	10%
te weinig	17	41%	21	72%
niet goed verspreid	2	5%	1	3%
weet niet/geen mening	1	2%		
anders,	9	22%		
totaal	41	100%	25	100%

Tabel 2.16: Reden ontevreden over aantal supermarkten

- Van de Deventer bevolking geeft meer dan de helft van de respondenten (56%) aan tevreden te zijn met het huidige aantal van vier supermarkten. Ook een ruim aantal respondenten (19%) beschouwt het huidige aantal als negatief. Ook supermarktbezoekers zijn voor het grote deel positief over het aantal supermarkten (78%).

- Zoals uit tabel 2.16 blijkt vindt het merendeel van degenen die het huidige aantal niet goed vinden, dat het aantal supermarkten dat op zondag open is te weinig is (41% en 72%).

2.6.2 Spreiding van supermarkten

Aan alle respondenten (dus ook bewoners die op zondag geen supermarkt bezoeken) is gevraagd of men tevreden is over de spreiding van de supermarkten in Deventer. Momenteel zijn supermarkten in de binnenstad en in wijkwinkelcentrum Colmschate op zondag geopend. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.17.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
ja tevreden	104	48%	97	58%
nee niet tevreden	43	20%	38	23%
weet niet/geen mening	70	32%	32	19%
totaal	217	100%	167	100%

Tabel 2.17: Tevredenheid over spreiding supermarkten op zondag

- Over het algemeen zijn zowel supermarktbezoekers (58%) als de Deventer bevolking (48%) tevreden over de spreiding van de supermarkten.

Vervolgens is ook gevraagd in welke winkelgebieden de consument op zondag ook graag boodschappen wil doen. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.18.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
centrum Deventer	6	14%	2	5%
winkelcentrum Keizerslanden	13	30%	17	45%
winkelcentrum Borgele	2	5%	2	5%
winkelcentrum Vijfhoek	4	9%	11	29%
Johannes van Vlotenlaan	9	21%	5	13%
elders in Deventer	3	7%	2	5%
Diepenveen	1	2%	1	3%
Schalkhaar	2	5%	2	5%
Bathmen			1	3%
anders	13	30%	9	24%
totaal	53	123%	52	137%

Tabel 2.18: In welk winkelgebied ook supermarkten geopend op zondag (meerdere antwoorden mogelijk)

- Het meest genoemde winkelgebied door zowel de Deventer bevolking als de supermarktbezoeker is winkelcentrum Keizerslanden. Ook de supermarkten aan de Johannes van Vlotenlaan zijn relatief veel genoemd.
- Supermarktbezoekers benoemen daarnaast de supermarkten in winkelcentrum de Vijfhoek (29%) als toevoeging op het bestaande aanbod.
- De supermarkten in de overige kernen van de gemeente, zoals Bathmen, Diepenveen en Schalkhaar worden in dit kader zeer beperkt genoemd.

2.6.3 De openingstijden

In 2009 hebben vier supermarkten bij experiment een vergunning gekregen voor een openstelling op de zondagen van 16.00-20.00 uur. Supermarkten mogen conform de vrijstelling voor de avondopenstelling niet op andere tijdstippen geopend zijn. In de praktijk blijkt dat alleen de Jumbo supermarkt op De Borele op zondag tot 20.00 uur geopend is. De andere supermarkten sluiten om 19.00 uur.

Ondanks deze beperking is aan respondenten gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over deze openingstijden. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.19.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
tevreden	98	45%	108	65%
niet tevreden	52	24%	54	32%
weet niet/geen mening	67	31%	5	3%
totaal	217	100%	167	100%

Tabel 2.19: Tevredenheid over openingstijden

- Onder de Deventer bevolking is bijna de helft van alle respondenten (45%) tevreden over de huidige openingstijden. Een kwart van de bezoekers is niet tevreden over de huidige openingstijden (24%).
- Onder de supermarktbezoekers is bijna twee derde (65%) van de respondenten tevreden over de huidige openingstijden. Daar staat tegenover dat een derde (32%) niet tevreden is over de openingstijden. Dit aandeel is iets hoger dan onder de Deventer bevolking, waar 24% aangaf niet tevreden te zijn over de huidige openingstijden.

Vervolgens is ook gevraagd welke openingstijden de voorkeur heeft bij respondenten. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.20.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
openingstijd vroeger (bv vanaf 12.00 uur)	26	50%	43	80%
langer open, ook na 20.00 uur, maar wel vanaf 16.00uur	3	6%	6	11%
openingstijd later (bv opening vanaf 18.00 uur)			1	2%
anders	25	48%	5	9%
totaal	54	104%	55	102%

Tabel 2.20: Voorkeur openingstijden supermarkten op zondag (meerdere antwoorden mogelijk)

- De voorkeur voor andere openingstijden gaat hoofdzakelijk uit naar tijden vroeger op de dag, bijvoorbeeld vanaf 12.00 uur.
- De gemeente Deventer heeft een ontheffing verleend voor de openstelling van 16.00 uur tot 20.00 uur. Verandering van de winkeltijden is vanuit deze ontheffing dus niet mogelijk.

2.6.4 Voortzetting van experiment?

Tot slot is aan de respondenten de vraag voorgelegd of het experiment met de avondopenstelling van supermarkten moet worden voortgezet. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.21.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
ja	137	63%	152	91%
nee	79	37%	12	7%
geen mening	1	0%	3	2%
totaal	217	100%	167	100%

Tabel 2.21: Moeten de supermarkten in de toekomst geopend blijven op zondag?

- Een duidelijke meerderheid van de respondenten is voor voortzetting van het experiment met de avondopenstelling van supermarkten. Logischerwijs is dit aandeel onder de supermarktbezoekers zeer hoog.
- Onder de Deventer bevolking is iets meer dan een derde tegen voortzetting van het experiment.
- Desondanks is nog een klein percentage (7%) van de supermarktbezoekers tegen voortzetting van het experiment.

Aan de voorstanders van de avondopenstelling is gevraagd waarom dit experiment moet worden gecontinueerd. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.22.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
gemak	103	75%	127	84%
biedt extra keuzemogelijkheden	62	45%	18	12%
betere bereikbaarheid	2	1%	3	2%
gemakkelijker parkeren	1	1%	7	5%
geen mening/weet niet	6	4%	2	1%
anders	47	34%	5	3%
totaal	221	161%	162	107%

Tabel 2.22: Waarom voortzetting experiment? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Het belangrijkste, of meest genoemde argument voor continuering is gemak. Zowel onder de Deventer bevolking als de supermarktbezoekers benoemt driekwart van de respondenten gemak als argument. Dit wordt gevolgd door de mogelijkheid die dit experiment biedt om ook op andere tijdstippen boodschappen te doen.
- Aspecten als een betere bereikbaarheid en parkeermogelijkheden worden nauwelijks benoemd. Deze aspecten tellen wel voor de ondernemers.

Aan de tegenstanders van de avondopenstelling is gevraagd waarom dit experiment niet moet worden gecontinueerd. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 2.23.

	Deventer bevolking		supermarktbezoekers	
	N	%	N	%
oneerlijke concurrentie	4	5%		
verstoot de rust	7	9%	2	17%
veroorzaakt overlast	2	3%	1	8%
zondag is een rustdag	40	51%	3	25%
geen mening/weet niet	6	8%	3	25%
anders	37	47%	4	33%
totaal	96	122%	13	108%

Tabel 2.23: Waarom beëindiging experiment? (meerdere antwoorden mogelijk)

- De vraag is het meest beantwoord door respondenten onder de Deventer bevolking.
- De voornaamste reden waarom het experiment niet moet worden voortgezet, is het feit dat de zondag een rustdag is.
- Onder 'anders' zijn argumenten genoemd die overeenkomen met het aspect dat de zondag een rustdag is. Daarnaast is aangegeven dat een extra openingsdag overbodig is.

3 Mening van omwonenden

In dit hoofdstuk beschrijven wij de resultaten van het onderzoek onder de omwonenden van de supermarkten die op zondag geopend zijn.

3.1 Onderzoeksopzet

Voor dit onderzoek is door de gemeente Deventer een selectie gemaakt van woningen rondom de vier supermarkten. Uit deze lijst is een steekproef getrokken van woningen die in het onderzoek zijn betrokken. In totaal zijn 80 adressen bezocht met als resultaat 46 ingevulde enquêtes.

Op adressen waar niet werd opengedaan, zijn maximaal twee herhaalbezoeken geweest. Daarmee is de respons van dit onderzoek verhoogd.

3.2 Kenmerken respondent

Tabel 3.1 toont de locaties waar de omwonenden zijn geënquêteerd.

	N	%
Winkelcentrum Colmschate (C1000 + AH)	25	54%
Jumbo	5	11%
Dirk van den Broek	16	35%
totaal	46	100%

Tabel 3.1: Locatie enquêtes omwonenden

- Het grootste deel van de geslaagde enquêtes heeft plaatsgevonden in winkelcentrum Colmschate, waar de C1000 en Albert Heijn zijn gevestigd.
- In de binnenstad zijn bij de locatie Dirk van den Broek meer enquêtes gehouden dan bij de Jumbo. Rondom Dirk van den Broek zijn ook meer woonhuizen.

	N	%
man	18	39%
vrouw	28	61%
totaal	46	100%

Tabel 3.2: Kenmerken respondent

- De verdeling tussen mannen en vrouwen toont aan dat vooral vrouwen zijn geënquêteerd. Dit komt overeen met de overige onderzoeken (passanten en bewoners).

3.3 Overlast

Aan de omwonenden is gevraagd of zij overlast ervaren van de zondagopening, op welke manier en of dit anders is dan op reguliere weekdays. Tabel 3.3 laat zien in hoeverre de omwonenden overlast ervaren.

	N	%
ja	14	30%
nee	32	70%
totaal	46	100%

Tabel 3.3: Ondervindt u hinder door de avondopenstelling supermarkten van de supermarkt?

- Het merendeel van de omwonenden (70%) ondervindt geen hinder van de zondagopenstelling. De overige 30% ervaart wel overlast.
- Bij de locaties winkelcentrum Colmschate en Jumbo is de overlast beperkt (minder dan 25%). Bij Dirk van den Broek ervaart bijna de helft van de omwonenden hinder.

Tabel 3.4 toont de manieren waarop overlast wordt ondervonden. De omwonenden die overlast hebben ondervonden, hebben verschillende oorzaken benoemd.

	N	%
Parkeeroverlast	9	64%
Geluidshinder	10	71%
Zwerfvuil	2	14%
Hangjeugd	6	43%
anders	1	7%
totaal	28	200%

Tabel 3.4: Manieren waarop overlast wordt ondervonden

- Van het deel omwonenden dat hinder ondervindt, zijn geluidshinder en parkeren de belangrijkste oorzaken. Ook hangjeugd wordt door een aantal respondenten als overlastveroorzaker genoemd.
- In winkelcentrum Colmschate wordt de meeste hinder ervaren door hangjeugd. Hierbij benoemt een aantal respondenten dat dit vooral hinderlijk is door het vuil dat zij achterlaten.
- Bij Dirk van den Broek worden geluidsoverlast en parkeren als hinderlijk ervaren. Vooral verkeerd parkeren op het plein leidt tot overlast.

Vervolgens is gevraagd of de ervaren hinder overeenkomt met reguliere weekdays. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 3.5.

	N	%
ja	38	83%
nee	8	17%
totaal	46	100%

Tabel 3.5: Is de hinder vergelijkbaar met reguliere werkdagen?

- Meer dan 80% van de omwonenden vindt de hinder door de supermarktopening op zondag vergelijkbaar met andere werkdagen.
- De omwonenden van Dirk van den Broek vinden met name (38%) dat de hinder op zondag anders is dan de rest van de week. Dit wordt vooral veroorzaakt door de parkeeroverlast op het plein.

3.4 Oordeel avondopenstelling supermarkten in directe omgeving

3.4.1 Mening over opening

Tabel 3.6 laat zien wat de mening van de omwonenden is over de supermarktopening in hun directe omgeving.

	N	%
positief	30	65%
negatief	8	17%
neutraal	7	15%
geen mening	1	2%
totaal	46	100%

Tabel 3.6: Mening avondopenstelling supermarkten in de directe omgeving

- Van de omwonenden staat twee derde positief tegenover de avondopenstelling in hun directe omgeving. Het aantal omwonenden dat er negatief tegenover staat, is aanmerkelijk kleiner (17%).
- Door degenen die positief zijn, worden verklaringen genoemd als: handig en praktisch voor de werkende mens, gemakkelijk, kan toch boodschappen doen en het is gezellig.
- Degenen die negatief staan tegen supermarktopening in hun directe omgeving, benoemen de volgende verklaringen: het is het enige moment in de week dat er geen activiteiten zijn, het veroorzaakt overlast en het is oneerlijk.
- Een aantal omwonenden dat neutraal is, zegt dat voor henzelf de voordelen beperkt zijn, maar dat andere consumenten wel voordelen hebben.

3.4.2 Voortzetting van experiment?

Tot slot is ook aan de omwonenden de vraag voorgelegd of het experiment met de avondopenstelling van supermarkten moet worden voortgezet. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 3.7.

	N	%
ja	34	74%
nee	12	26%
totaal	46	100%

Tabel 3.7: Moeten de supermarkten in de toekomst geopend blijven op zondag?

- Een duidelijke meerderheid van de omwonenden (74%) is voorstander van het handhaven van de zondagopening. De overige 26% is voor het stopzetten van het experiment.
- Ook het overgrote deel van de Deventer bevolking is voorstander van voortzetting, maar in mindere mate dan de omwonenden (63%).

Aan de voorstanders van de avondopenstelling is gevraagd waarom dit experiment moet worden gecontinueerd. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 3.8.

	N	%
gemak	25	74%
biedt extra keuzemogelijkheden	11	32%
betere bereikbaarheid	0	0%
gemakkelijker parkeren	7	21%
geen mening/weet niet	3	9%
totaal	46	135%

Tabel 3.8: Waarom voortzetting experiment? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Het belangrijkste, of meest genoemde argument voor continuering is gemak. Onder zowel de omwonenden, de Deventer bevolking als de supermarktbezoekers benoemt driekwart van de respondenten gemak als argument. Dit wordt gevolgd door de mogelijkheid die dit experiment biedt om ook op andere tijdstippen boodschappen te doen voor de werkende mens.
- Opvallend is dat in tegenstelling tot de supermarktbezoekers en de Deventer bevolking de omwonenden het aspect van gemakkelijker parkeren een aantal malen noemt.

Aan de tegenstanders van de avondopenstelling is gevraagd waarom dit experiment niet moet worden gecontinueerd. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 3.9.

	N	%
oneerlijke concurrentie	3	27%
verstoort de rust	6	55%
veroorzaakt overlast	5	45%
zondag is een rustdag	4	36%
geen mening/weet niet	1	9%
anders	1	9%
totaal	20	182%

Tabel 3.9: Waarom beëindiging experiment? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Een klein deel van de omwonenden is tegen de voortzetting van zondagopening. De voornaamste redenen zijn: (1) verstoort de rust, (2) veroorzaakt overlast, (3) zondag is een rustdag en (4) oneerlijke concurrentie.
- Deze redenen komen overeen met de mening van de Deventer bevolking, afgezien van het feit dat omwonenden het veroorzaken van overlast vaker als reden voor beëindiging van de zondagsopening noemen.

3.5 Bezoekgedrag omwonenden

Tevens is aan de omwonenden gevraagd in hoeverre zij gebruik maken van de avondopenstelling van supermarkten op zondag. De belangrijkste bevindingen worden hieronder kort benoemd:

- Van de omwonenden heeft 63% aangegeven het afgelopen jaar een supermarkt op zondag te hebben bezocht in Deventer. De rest (37%) deed dit niet.
- In vergelijking met de gehele Deventer bevolking is de bezoekfrequentie van omwonenden hoger. In vergelijking met de passanten in de supermarkten op zondag juist lager.
- De bezoekfrequentie van de omwonenden is de laatste drie maanden vrijwel gelijk gebleven (76%). Slechts een klein percentage van de omwonenden heeft vaker (10%) of minder vaak een supermarkt bezocht (7%).
- Omwonenden komen vooral naar de supermarkten om een vergeten boodschap te halen (69%). Slechts een klein deel komt voor de wekelijkse boodschappen (14%). Dit komt overeen met de bezoekrekenen van de Deventer bevolking.
- De voornaamste redenen om op zondag geen boodschappen te doen, zijn dat de omwonenden (1) de boodschappen op reguliere kooldagen doen en (2) er geen behoefte aan heeft.
- Respondenten die geen supermarkten op zondag bezoeken hebben hier over het algemeen ook weinig behoefte aan, 76% van de respondenten heeft dit geantwoord.
- Het deel van de omwonenden dat eventueel wel op zondag naar een supermarkt gaat, zegt alleen een supermarkt te bezoeken wanneer het noodzakelijk is om een vergeten boodschap te behalen.

4 Mening van ondernemers

Voor de evaluatie zijn de bedrijfsleiders van de vier supermarkten geïnterviewd die momenteel deel uitmaken van het experiment. In dit hoofdstuk beschrijven wij de resultaten van deze interviews.

4.1 Onderzoeksopzet

Voor dit onderzoeksonderdeel zijn de bedrijfsleiders van de supermarkten die gebruik maken van de zondagopenstelling, geïnterviewd. De interviews zijn afgenomen aan de hand van een vast protocol. Zodoende hebben alle bedrijfsleiders dezelfde vragen beantwoord en zijn de resultaten onderling vergelijkbaar.

4.1.1 Reden voor deelname en verwachtingen

De belangrijkste redenen voor deelname aan het experiment zijn:

- Inspelen op consumentenwens.
- Goede ervaringen elders in Nederland.
- Vanuit concurrentieoogpunt (collega-supermarkten doen het ook).
- Vanuit ondernemerschap. De kans doet zich voor om de omzet te vergroten.

Voor geen van de supermarkten is deelname aan de avondopenstelling beleid vanuit het hoofdkantoor. Het zijn de ondernemers die uiteindelijk de keuze voor deelname hebben gemaakt.

De verwachtingen voorafgaand aan het project waren niet helder, omdat niet duidelijk was welke omzetmogelijkheden de avondopenstelling gaf. De verwachting was dat de avondopenstelling een beperkte omzetplus oplevert en dat ingespeeld wordt op de consumentenwens.

De verwachtingen zijn behaald en zelfs overtroffen. De populariteit van de avondopenstelling is visueel waar te nemen, vóór openingstijd staan (grote) groepen mensen te wachten totdat de supermarkt opengaat.

Een enkele ondernemer geeft daarbij aan dat de avondopenstelling een positief effect heeft op de overige weekdays. De klantenaantallen en omzet zijn op de maandag en zaterdag ook toegenomen

Daarnaast geven ondernemers aan dat de omzet op zondag blijft toenemen. Dit is het gevolg van een grotere bekendheid, maar ook van het toegenomen 'bonbedrag'. Dit duidt erop dat het aankooppatroon van consumenten verandert. Meer en meer wordt de zondag gebruikt voor het doen van de wekelijks boodschappen.

Tot slot is benoemd dat de openstelling van winkels op zondag een sociale functie heeft. Met de openstelling wordt de levendigheid in een winkelgebied vergroot en vermindert de voedingsbodem voor bijvoorbeeld hangjongeren om 'rotzooi' te schoppen.

4.1.2 Voor- en nadelen ondernemers en consumenten

Als belangrijkste voordelen van de avondopenstelling voor ondernemers worden de volgende aspecten benoemd:

- Toename van de omzet.
- Toename van het aantal klanten.
- Met de opening wordt ingespeeld op de wensen van consumenten.
- Vergroot het serviceniveau van de supermarkten, meer aankoopmogelijkheden.
- Zorgt voor een betere spreiding van de klantenaantallen over de week, de pieken zijn minder groot.

Ondernemers benoemen slechts enkele 'negatieve' aspecten van de avondopenstelling. De beperking van de avondopenstelling heeft te maken met de lengte van de openingstijden. Met openingstijden eerder op de dag kan nog beter op de klantvraag worden ingespeeld. Daarnaast genereren supermarkten op zondag grote bezoekersstromen. Dit vraagt soms om een betere handhaving.

Als belangrijkste voordelen van de avondopenstelling voor consumenten worden de volgende aspecten benoemd:

- Avondopenstelling biedt extra koopmomenten.
- Betere bereikbaarheid.
- Makkelijk parkeren.

Ondernemers spelen ook in op de openingstijden op zondag door bijvoorbeeld acties op zondag te laten ingaan.

De nadelen voor de consument vloeien voort uit het succes. Zeker in het begin van de openingstijden (circa 16.00-18.00 uur) is het dusdanig druk dat er lange wachtrijen ontstaan. Doordat de politie op zondag minder personeel heeft en minder handhavend optreedt, kan dit enig ongemak veroorzaken.

4.1.3 Klantenstromen en omzet

Als gevolg van de zondagopenstelling neemt de omzet van supermarkten toe. Dit is allereerst het effect van langere openingstijden. De bezoekersaantallen en de daaraan gekoppelde bestedingen zijn dusdanig dat een substantiële omzetgroei wordt waargenomen.

De groei van het aantal klanten volgt dezelfde lijn als die van de omzet.

De omzetgroei gaat voor de huidige ondernemers niet ten koste van de omzet en de klantenaantallen op andere weekdays. Voor één ondernemer betekent de zondagopenstelling ook meer kansen op zaterdag en maandag.

Daarnaast neemt het gebruik van de koopzondag (langzaam) toe. Het aantal klanten dat een supermarkt bezoekt, is daarbij ook sterk afhankelijk van het weer. Meerdere malen is het voorbeeld van de barbecue aangehaald. Op zonnige dagen is er een sterke toename van klanten, waarbij vlees-/barbecuepakketten en aanverwante artikelen zeer veel worden verkocht.

De verwachting is dat de omzet blijft toenemen. Daarbij moet worden opgemerkt dat de huidige ondernemers kunnen profiteren van het beperkte aantal supermarkten dat op zondag geopend is. De omzetgroei kan gaan stagneren, zodra meer supermarkten op zondag opengaan.

4.1.4 *Verkochte artikelen*

Enkele ondernemers nemen waar dat het gemiddelde bonbedrag toeneemt. Consumenten doen meer en meer de wekelijkse boodschappen op zondag. Daarnaast is zondag nog steeds belangrijk voor een vergeten/snelle boodschap. Ook uit het onderzoek onder de supermarktbezoekers en de Deventer bevolking komt naar voren dat de zondag toch wordt gebruikt voor de vergeten boodschappen, maar dat veel supermarktbezoekers toch ook voor de wekelijkse boodschappen komen.

Ondernemers nemen een verschillend patroon waar over de artikelen die op zondag worden gekocht. Enkele ondernemers geven aan dat op zondag relatief veel gemak-producten (snelle, eenvoudige maaltijden/gerechten (diepvries)) en versproducten (vlees, brood) worden verkocht. Daarmee concurreert de branche met bijvoorbeeld cafetaria's en andere afhaalbedrijven.

4.1.5 *Aantal supermarkten met avondopenstelling in Deventer*

Volgens de ondernemers is deelname aan de avondopenstelling de keuze van de ondernemer. De praktijk heeft uitgewezen dat dit positief uitpakt, maar dit had ook omzet kunnen schelen.

Ondernemers zijn in principe voorstander van het toelaten van meer/alle supermarkten tot de avondopenstelling. Het is een vrije markt.

Volgens de ondernemers is de huidige spreiding van de supermarkten over Deventer vanuit de consument gezien niet optimaal.

4.1.6 *Werknemers¹*

De avondopenstelling vereist de inzet van meer personeel (groei van het personeelsbestand met circa 15-20%), met name van tijdelijke krachten/ parttimers.

De werving van personeel voor de avondopenstelling is geen enkel probleem. Belangrijkste aantrekkingsfactor is het salaris, op zondagen wordt volgens de bedrijfsleiders meer betaald (zelfs tot 200%). Zeker voor tijdelijke krachten, parttimers is dit aantrekkelijk.

Werken op zondag wordt door geen van de supermarkten verplicht gesteld. Personeel kiest vrijwillig voor werken op zondag. In slechts een enkel geval kiest een werknemer er bewust voor om niet op zondag te gaan werken.

Daarnaast geven ondernemers aan dat, omdat in ploegen wordt gewerkt, werknemers slechts eens per bijvoorbeeld zes weken dienst hebben op zondag. Een ondernemer geeft zelfs aan dat verplicht wordt gerouleerd om zo iedereen aan bod te laten komen.

Ondernemers horen van werknemers dat zij het werken op zondag ook zeer waarderen, omdat zo op andere momenten tijd vrij is voor andere activiteiten in het weekend/week (sporten, uitgaan). Ondernemers geven aan roosters zo te maken dat werknemers in het weekend bijvoorbeeld moeten werken, maar later in de week twee aaneengesloten vrije dagen hebben.

Ook vanuit de arbeidstijdenwet² zijn ondernemers hiertoe verplicht. De wet schrijft onder andere voor dat werknemers niet langer dan negen uur per dag mogen werken. Werknemers die in één werkweek zes dagen hebben gewerkt, hebben het recht op compensatie van deze dag binnen twee perioden (van vier weken of één maand). Een aaneengesloten werkperiode kan niet langer dan zes dagen duren.

¹ Vanwege praktische redenen zijn werknemers in dit onderzoek niet expliciet benaderd. Deze redenen zijn onder meer: privacyoogpunt en bij aanwijzing door de ondernemer kan een gekleurd beeld ontstaan

² Cao voor het levensmiddelenbedrijf, CNV Dienstenverband (www.cnvdienstenbond.nl).

4.2 Belangenorganisaties

Naast individuele ondernemers is ook naar de opinie van belangenorganisaties gevraagd. Onder meer is contact geweest met MKB, KvK, Koninklijke Horeca Nederland, VVV Deventer, Politie en Toezicht.

4.2.1 MKB en KvK

Deze organisaties geven aan in principe voorstander te zijn van de avondopenstelling. Verandering van de winkeltijden, en daarmee de aankoopmomenten van consumenten past in het huidige tijdsbeeld.

Ondernemers hebben goed gebruik gemaakt van de mogelijkheden die de huidige wetgeving biedt.

Wel worden kritische kanttekeningen bij het huidige beleid gemaakt. Door het aantal vestigingen dat in aanmerking komt te koppelen aan het inwoneraantal ontstaat oneerlijke concurrentie. In de gemeente Deventer kunnen op basis van de huidige regelgeving maximaal zes ondernemers gebruik maken van de avondopenstelling.

De rechtszekerheid voor ondernemers moet niet in het geding komen. In de gemeente Deventer wordt momenteel nog de regel gehanteerd dat ondernemers die zich als eerste hebben gemeld, in aanmerking komen. Daarbij wordt bijvoorbeeld voorbijgegaan aan een gewenste geografische spreiding van de ondernemingen. Heldere gunningscriteria, en daaraan gekoppeld een toetsingscriteria ontbreken momenteel en zijn richting de toekomst wel gewenst.

Deze organisaties zijn positief over de avondopenstelling. Er moet echter duidelijkheid zijn over de manier waarop nieuwe aanbieders worden toegelaten.

Ondernemers die op zondag geopend zijn maken gebruik van de mogelijkheden die de huidige wetgeving biedt. In de huidige situatie leidt het ook tot oneerlijke concurrentie omdat het aantal ondernemers dat voor de avondopenstelling in aanmerking komt beperkt is. Tevens ontbreken heldere gunningscriteria (bijvoorbeeld geografische spreiding), en daaraan gekoppeld de toetsingscriteria om vrijstelling voor avondopening te verlenen. Momenteel is het aantal bedrijven dat in aanmerking komt voor een vrijstelling gekoppeld aan het inwoneraantal van een gemeente. Richting de toekomst zijn deze criteria wel gewenst.

4.2.2 Koninklijke Horeca en VVV Deventer

VVV Deventer benoemt dat de zondagopenstelling voor consumenten een groot succes is en is daarom voorstander. De avondopenstelling zorgt niet direct voor een extra aantrekkingskracht van toeristen, maar biedt voor de aanwezige toeristen wel een extra service.

Koninklijke Horeca Nederland, afdeling Deventer is in feite neutraal. Enerzijds zijn meer mensen in de stad wat een klein effect heeft op het bezoek aan horecazaken, met name cafés. Anderzijds treden negatieve effecten op voor afhaalzaken en snackbars wat een nadeel voor de horeca betreft.

VVV is voorstander van voortzetting van het experiment, Koninklijke Horeca is neutraal. Wel plaatsen zij de volgende randvoorwaarden/kanttekeningen:

- Het leidt tot oneerlijke concurrentie. Eigenlijk moet elke supermarkt/winkel zelf kunnen beslissen om open te gaan onafhankelijk van locatie of iets dergelijks.

- Koninklijke Horeca: Voor de horeca betekenen de zeer lage bierprijzen in supermarkten een last. Hierdoor ontvangen zij bezoekers die al de nodige alcohol genuttigd hebben.
- VVV: Op de gewone koopzondagen in Deventer zijn de winkels in de binnenstad open van 12.00-17.00 uur, terwijl de supermarkten (Jumbo, Dirk van den Broek) pas om 16.00 uur open mogen. Dit is vanuit toeristisch oogpunt zeker geen visitekaartje. Doordat de winkels met het meeste volume dicht zijn, doet het afbreuk aan de koopzondag.

4.2.3 Politie en toezicht

Vanuit de dienst Toezicht van de gemeente Deventer is een aantal malen gecontroleerd op de openingstijden van de winkels. Hieruit is opgemaakt dat de supermarkten zich keurig aan de afgesproken tijden houden.

Verder bestond de angst dat parkeeroverlast in de Raambuurt zou ontstaan als gevolg van de opening van de Jumbo. Dit blijkt in de praktijk niet op te treden, omdat bij de Jumbo voldoende parkeermogelijkheden zijn. Wel is parkeeroverlast ontstaan bij Dirk van den Broek op het plein voor de winkel, omdat bezoekers het idee hadden dat er vrij geparkeerd mag worden. Na intensieve controles door de politie is deze problematiek beduidend minder geworden.

De politie bevestigt deze bevindingen en ervaart geen overlast met betrekking tot de avondopenstelling van supermarkten op zondag. Zij zetten geen extra personeel in.

5

Literatuurstudie

De winkeltijdenwet maakt het mogelijk voor supermarkten om als avondwinkel op zondag van 16.00-00.00 uur open te zijn. Deze mogelijkheid geldt ook in de gemeente Deventer. Deventer heeft echter gekozen voor een eindtijdstip van 20.00 uur. In deze literatuurstudie wordt stilgestaan bij het consumentengedrag en het bezoek van supermarkten op zondag.

11.1 Verordening winkeltijden Deventer 1997.

Artikel 4 Openstelling van avondwinkels op zon- en feestdagen

1. Het college van burgemeester en wethouders kan op aanvraag ontheffing verlenen van de in artikel 2, eerste lid, onder a en b van de wet vervatte verboden ten behoeve van winkels, die gesloten zijn op de in die verboden bedoelde zon- en feestdagen, met inachtneming het hiernavolgende.
2. Het college van burgemeester en wethouders kan voor ten hoogste vier winkels ontheffing verlenen.
3. Aan de ontheffing dienen in ieder geval de volgende voorschriften te worden verbonden:
 - a. de winkel dient gesloten te zijn tussen 00.00 en 16.00 uur;
 - b. er dienen uitsluitend of hoofdzakelijk etens- en drinkwaren te worden verkocht, met uitzondering van sterke drank als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Drank- en Horecawet.
4. De ontheffing kan worden geweigerd indien de woon- en leefsituatie of de openbare orde in de omgeving van de winkel op ontoelaatbare wijze nadelig wordt beïnvloed door de openstelling van de winkel.

5.1 Trends in zondagopening supermarkten

De zondagomzet in de supermarkten blijft stijgen. Over het gehele jaar 2009 wordt een zondagomzet van € 270 miljoen verwacht. Oftewel 20% meer omzet op zondag dan in 2008. In 2009 bedraagt de omzet voor supermarkten naar verwachting 20,9 miljard euro. Het marktaandeel op zondag in de totale winkelomzet is echter nog onder de 1%. Ongeveer de helft van de omzet is nieuw, oftewel afkomstig van bestedingen die normaal via andere aankoopkanalen verloopt.

De groei wordt veroorzaakt doordat steeds meer huishoudens (bijna 30%) wel eens op zondag boodschappen doen. Vooral jongeren (alleenstaanden en tweeverdieners) en inwoners van de grote steden (Amsterdam, Rotterdam en Den Haag) maken gebruik van de zondagopening³. Daarnaast verandert het bestedingspatroon bij supermarkten op zondag. De zondagopening wordt steeds meer gebruikt voor het doen van de wekelijkse boodschappen.

In vergelijking met voorgaande jaren komen meer klanten op zondag in de supermarkten, die vaker komen en iets meer besteden. Bijna 30% van de huishoudens koopt zondag in de supermarkt. Gemiddeld doen ze dit 3,9x per jaar (= eenmaal per kwartaal) en per bezoek wordt er € 22,09 uitgegeven⁴.

De zondagopening heeft eveneens invloed op de gemiddelde openingstijden van supermarkten. Tussen 1996 en 2005 is het gemiddelde aantal openingsuren per week toegenomen van 55 naar 76 uur. Supermarkten gaan steeds langer open en worden aangepast op het steeds flexibeler leefpatroon van de Nederlandse bevolking⁵. Tweeverdieners en alleenstaanden die zes dagen druk zijn met andere bezigheden hebben in een aantal gevallen de voorkeur om op zondag hun aankopen te doen.

5.2 Mening consumenten over zondagsopening

Verschillende onderzoeken zijn uitgevoerd naar consumentenmeningen over de zondagsopening van supermarkten. EMFI Business School heeft een nationaal onderzoek uitgevoerd, waaruit blijkt dat 20% van de Nederlandse bevolking een supermarkt in de buurt heeft die (bijna) elke zondag open is. Van deze groep waardeert 77% deze opening in de directe omgeving en bezoekt 60% daadwerkelijk wel eens een supermarkt op zondag⁶. Dit komt overeen met de resultaten uit het onderzoek in Deventer.

Uit onderzoek van Q & A Research & Consultancy blijkt dat 29% van de respondenten voorstander is van een vaste zondagsopening van supermarkten en 49% tegenstander. Uit het onderzoek onder de Deventer bevolking en supermarktbezoekers blijkt dat (ruim) twee derde van de respondenten het experiment in Deventer graag continueert.

Onderverdeeld naar gemeentegrootte zijn in grote gemeenten (>180.000) aanzienlijk meer voorstanders (43%) dan tegenstanders (27%). De belangrijkste redenen om op zondag te winkelen voor de Nederlandse consument zijn: doordeweeks heb ik geen tijd (33%), leuke tijdsbesteding (31%), ter ontspanning (24%), nuttige invulling van de zondag (14%), niks anders te doen (12%) en op zaterdag heb ik geen tijd (11%).

De meest genoemde redenen om niet op zondag te winkelen zijn: overbodig, ik winkel wel op een andere dag (44%), geloofsovertuiging (23%), te druk in de stad (18%), uit principe (17%), andere bezigheden (13%) en er is geen koopzondag in de buurt (6%)⁷.

Deze genoemde redenen, zowel door voor- als tegenstanders komen overeen met het onderzoek in Deventer.

³ Bron: GfK Supermarktkengetallen 2009, 9 november 2009.

⁴ Bron: GfK Supermarktkengetallen 2009, 9 november 2009.

⁵ Bron: Evaluatie winkeltijdenwet, Regels, ruimte en Rendement. MB & A Groep, 27 januari 2006.

⁶ Bron: EMFI: Business School. Zondagopening van supermarkten. Toegang en waardering van Nederlandse boodschappers. December 2008.

⁷ Q & A Research & Consultancy: Koopzondag 2009, 3 februari 2009.

5.3 Werknemers

In de evaluatie van de Winkeltijdenwet in 2006⁸ is de mening van werknemers gevraagd over werken op zondag. In dit onderzoek heeft een groot deel van de werknemers (64%) aangegeven niet op zondagen te werken. Incidenteel wordt op zondagen gewerkt, bijvoorbeeld tijdens koopzondagen of feestdagen.

Als groot voordeel voor het werken op zondag werd door werknemers de financiële prikkel benoemd. In principe heeft een groot deel van de werknemers geen probleem met werken op zondag, mits daar maar een toeslag op staat.

Uit de interviews met de bedrijfsleiders die in het kader van de evaluatie in Deventer zijn gehouden, blijkt dat de animo voor het werken op zondagen zeer groot is. In een enkel geval wordt zelfs verplicht gerouleerd met het werkschema om zo iedereen aan bod te laten komen. Naast de financiële prikkel is voor werknemers van belang dat bijvoorbeeld de (vrijtijdsbestedingen op) zaterdag op een andere manier kan worden ingevuld.

Tevens blijkt uit de interviews met bedrijfsleiders dat werken op zondagen niet verplicht is en dat werknemers hier de vrije keus in hebben.

5.4 Concurrentieverhoudingen

In de literatuur wordt benoemd dat zondagsopeningen van supermarkten leidt tot niet gelijke concurrentieverhoudingen. Zo ontstaan voordelen voor grote ondernemingen tegenover kleine ondernemingen om winkels langer open te houden. Daarnaast ontstaan oneerlijke verhoudingen doordat slechts enkele supermarkten een ontheffing kunnen krijgen. Uit onderzoek blijkt dat het overgrote deel van de winkeliers vindt dat binnen een gemeente dezelfde openingstijden moeten gelden voor alle winkels⁹.

KPMG benoemt tevens dat verlenging van winkeltijden omzetgroei van de supermarkten ten opzichte van de horeca heeft bewerkstelligd. Het kant-en-klarsegment heeft terrein gewonnen ten opzichte van de snackbar en pizzakoerier. Er zijn echter geen cijfers beschikbaar om dit effect daadwerkelijk te bewijzen¹⁰.

Uit ander onderzoek¹¹ wordt beredeneerd dat bij volledige openingsmogelijkheden van supermarkten binnen een stad de effecten sterk zullen gaan toenemen op de kleinere buurt- en wijkcentra. De verwachting is dan gerechtvaardigd dat de grote aankooplocaties omzet zullen gaan weghalen bij de veelal kleinere buurt- en wijkvoorzieningen. Deze zullen namelijk niet allemaal mee willen en kunnen gaan in de zondagopenstelling.

⁸ Bron: Evaluatie winkeltijdenwet, regels, ruimte en rendement, B&A Groep 2006

⁹ Bron: Evaluatie winkeltijdenwet, Regels, ruimte en Rendement. MB & A Groep, 27 januari 2006.

¹⁰ Bron: Evaluatie winkeltijdenwet, Regels, ruimte en Rendement. MB & A Groep, 27 januari 2006.

¹¹ Bron: Gemeente Venlo, verruiming koopzondagen? BRO, 2 december 2008.

6

Belangrijkste onderzoeksresultaten

In dit laatste hoofdstuk zijn de belangrijkste resultaten van de evaluatie onder elkaar gezet.

Algemeen oordeel

Bijna de helft (49%) van alle bewoners in de gemeente Deventer is in zijn algemeenheid positief over de avondopenstelling. Circa een derde van de bewoners beoordeelt de openstelling negatief

Bezoek en frequentie

Vanuit de Deventer bevolking heeft 43% aangeven afgelopen jaar in Deventer een supermarkt op zondag te hebben bezocht. Vanuit de Deventer bevolking heeft 57% aangegeven dit niet te hebben gedaan.

40% van de bewoners geeft aan de supermarkten op zondag eens per twee weken of iedere week te bezoeken. Onder supermarktbezoekers is de bezoekfrequentie beduidend hoger en bezoekt 66% van de respondenten supermarkten op zondag eens per twee weken of iedere week.

De bezoekfrequentie op zondag is het afgelopen jaar vrijwel gelijk gebleven. Een deel van de respondenten heeft aangegeven dat de frequentie het afgelopen jaar is toegenomen.

Bezoekredenen of redenen voor geen bezoek?

Reden om wel een supermarkt op zondag te bezoeken is voor de Deventer bevolking hoofdzakelijk voor het halen van vergeten boodschappen. Daarnaast komt een groot deel van de supermarktbezoekers op zondag voor de wekelijkse boodschappen. Voor bezoekers zijn aspecten als bereikbaarheid en parkeren geen bezoekredenen om op zondag naar een supermarkt te gaan.

Veruit de voornaamste redenen om op zondag geen supermarkt te bezoeken is omdat de consument (1) op reguliere koopdagen de boodschappen doet of (2) hieraan geen behoefte heeft. Daarnaast benoemt een deel van de respondenten dat de zondag een rustdag is (21%), zondag een dag is waarop men geen winkels wil bezoeken (7%) of dat men geen winkels bezoekt vanwege (geloofs)overtuiging (4%).

Welke supermarkt wordt op zondag bezocht?

Onder de Deventer bevolking zijn de Jumbo en de Albert Heijn in het wijkwinkelcentrum Colmschate de meest bezochte supermarkten op zondag. Bijna de helft van de respondenten (46%) aan de laatst bezochte supermarkten ook regulier te bezoeken. Meer

dan de helft van de respondenten zwerft, oftewel bezoekt op zondag een andere supermarkt dan normaal.

Onder de supermarktbezoekers is deze verdeling minder gelijkmatig. Supermarktbezoekers 'zwerfen' minder, slechts 39% van deze groep geeft aan normaal een andere supermarkt te bezoeken.

Extra bezoek?

Respondenten hebben deze vraag eenduidig beantwoord. (Ruim) twee derde van de respondenten geeft aan dat een supermarktbezoek op zondag een extra bezoekmoment is.

Vervolg op experiment?

Een duidelijke meerderheid van de respondenten is voor voortzetting van het experiment met de avondopenstelling van supermarkten. Logischerwijs is dit aandeel onder de supermarktbezoekers (91%) zeer hoog. Onder de Deventer bevolking is iets meer dan een derde tegen voortzetting van het experiment.

Het belangrijkste, of meest genoemde argument voor continuering is gemak. Zowel onder de Deventer bevolking als de supermarktbezoekers benoemt driekwart van de respondenten gemak als argument. Dit wordt gevolgd door de mogelijkheid die dit experiment biedt om ook op andere tijdstippen boodschappen te doen.

Aantal avondwinkels en spreiding?

Uit de ondernemerinterviews blijkt dat zij in principe voorstander zijn van het toelaten van meer/alle supermarkten tot de avondopenstelling. Het is een vrije markt. Toch zegt het merendeel van de Deventer bevolking (56%) en supermarktbezoekers (78%) tevreden te zijn over het huidige aantal geopende winkels op zondag.

Volgens de ondernemers is de huidige spreiding van de supermarkten over Deventer is vanuit de consument gezien niet optimaal. Aan de Deventer bevolking is gevraagd in welke gebieden zij graag op zondag een supermarkt zouden willen bezoeken. Daarbij zijn Winkelcentrum de Vijfhoek en Winkelcentrum Keizerslanden alsmede de supermarkten aan de Johannes van Vlotenlaan het meest genoemd.

Overlast?

Het merendeel van de omwonenden (70%) ondervindt geen hinder van de zondagopenstelling. Bij de locaties winkelcentrum Colmschate en Jumbo is de overlast beperkt (minder dan 25%). Bij Dirk van den Broek ervaart bijna de helft van de omwonenden hinder.

Meer dan 80% van de omwonenden vindt de hinder door de supermarktopening op zondag vergelijkbaar met andere weekdagen.

Ook de politie en Dienst Toezicht constateren nauwelijks problemen ervaren als gevolg van de zondagopenstelling van de supermarkten. Bij aanvang hebben enige problemen zich voorgedaan met foutief parkeren bij Dirk van den Broek. Na intensievere politiecontroles is dit beduidend minder geworden. Verder zijn geen problemen ervaren.

Mening van ondernemers

Ondernemers zijn zeer positief over de avondopenstelling van supermarkten op zondag. Als belangrijkste voordelen van de avondopenstelling voor ondernemers worden de volgende aspecten benoemd:

- Toename van de omzet.
- Toename van het aantal klanten.
- Met de opening wordt ingespeeld op de wensen van consumenten.
- Vergroot het serviceniveau van de supermarkten, meer aankoopmogelijkheden.

Tevens wordt benoemd dat de zondagopenstelling een sociale functie heeft en zorgt voor levendigheid in een winkelgebied.

Ondernemers benoemen slechts enkele 'negatieve' aspecten van de avondopenstelling. De beperking van de avondopenstelling heeft te maken met de lengte van de openingstijden. Met openingstijden eerder op de dag kan nog beter op de klantvraag worden ingespeeld.

Als gevolg van de zondagopenstelling neemt de omzet van supermarkten toe. Dit is allereerst het effect van langere openingstijden. De bezoekersaantallen en de daaraan gekoppelde bestedingen zijn dusdanig dat een substantiële omzetgroei wordt waargenomen.

De omzetgroei voor de huidige ondernemers gaat voor (zover bekend) niet ten koste van de omzet en de klantenaantallen op andere weekdays.

Werknemers

De avondopenstelling vereist de inzet van meer personeel (groei van het personeelsbestand met circa 15-20%), met name van tijdelijke krachten/ parttimers.

De werving van personeel voor de avondopenstelling is geen enkel probleem. Belangrijkste aantrekkingsfactor is het salaris, op zondagen wordt meer betaald. Zeker voor tijdelijke krachten, parttimers is dit aantrekkelijk.

Werken op zondag wordt door geen van de supermarkten verplicht gesteld. Personeel kiest vrijwillig voor werken op zondag. In slechts een enkel geval kiest een werknemer er bewust voor om niet op zondag te gaan werken.

Inzichten KvK, MKB, Koninklijke Horeca en VVV

KvK, MKB en VVV zijn positief over de avondopenstelling. Er moet echter duidelijkheid zijn over de manier waarop nieuwe aanbieders worden toegelaten. Ondernemers die op zondag geopend zijn maken gebruik van de mogelijkheden die de huidige wetgeving biedt. In de huidige situatie leidt het ook tot oneerlijke concurrentie omdat het aantal ondernemers dat voor de avondopenstelling in aanmerking komt beperkt is. Tevens ontbreken heldere gunningscriteria, en daaraan gekoppeld de toetsingscriteria om vrijstelling voor avondopening te verlenen. Momenteel is het aantal bedrijven dat in aanmerking komt voor een vrijstelling gekoppeld aan het inwoneraantal van een gemeente. Richting de toekomst zijn deze criteria wel gewenst. Koninklijke Horeca is neutraal aangezien enige concurrentie ontstaat voor onder meer cafetaria's.

Literatuur

Over het gehele jaar 2009 wordt een zondagomzet van € 270 miljoen verwacht. Oftewel 20% meer omzet op zondag dan in 2008. In 2009 bedraagt de omzet voor supermarkten naar verwachting 20,9 miljard euro. Het marktaandeel op zondag in de totale winkelomzet is echter nog onder de 1%. Ongeveer de helft van de omzet is nieuw, oftewel afkomstig van bestedingen die normaal via andere aankoopkanalen verloopt.

In de literatuur wordt benoemd dat zondagsopeningen van supermarkten leidt tot niet gelijke concurrentieverhoudingen. Zo ontstaan voordelen voor grote ondernemingen tegenover kleine ondernemingen om winkels langer open te houden. Daarnaast ontstaan oneerlijke verhoudingen doordat slechts enkele supermarkten een ontheffing kunnen krijgen.

Daarbij moet worden opgemerkt dat alle dagelijkse ondernemers in Deventer de mogelijkheid hadden om zich voor de avondopenstelling in te schrijven. Het is de huidige regelgeving die een beperking oplegt van het aantal ondernemingen dat gebruik kan maken van de avondopenstelling.