

**Hoe 7 tot 7 proof is de Zeeuwse samenleving?
Een onderzoek naar de tijden in Zeeland
onder burgers, bedrijven en gemeenten.**

maart 2009

© Déhora Consultancy Group
Gelderlandplein 75d
Postbus 7850
1008 AB AMSTERDAM
☎ 020 - 404 4042
fax 020 - 404 4676
<http://www.dehora.nl>

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	1
2.	AANPAK EN RESPONS ONDERZOEK	2
2.1.	Aanpak	2
2.2.	Vragenlijsten en samenhang	3
2.3.	Respons	4
3.	FLEXIBILITEIT RONDONOM ARBEIDSTIJDEN	5
4.	VERLOFMOGELIJKHEDEN	7
5.	INTERNE FACILITEITEN WERKGEVER	8
6.	OPENINGSTIJDEN PUBLIEKE DIENSTVERLENING	9
7.	OPENINGSTIJDEN PRIVATE DIENSTVERLENING	11
8.	OPENINGSTIJDEN KINDEROPVANG	13
9.	OPENINGSTIJDEN GEZONDHEIDSZORG	14
10.	VERVOER	16
11.	CONCLUSIE	17

1. INLEIDING

In de afgelopen decennia is de samenstelling van de beroepsbevolking sterk veranderd. Het percentage werkende vrouwen is toegenomen, evenals het aantal deeltijdwerkers. Deze ontwikkelingen zijn samengegaan met veranderende levenssituaties van werknemers. Zo zijn er bijvoorbeeld steeds meer huishoudens waarin twee banen worden gecombineerd met de opvoeding van kinderen. Een belemmering bij de combinatie van arbeid en zorgtaken wordt gevormd door het (nog altijd) dominante tijdvenster van '9 tot 5'. Veel voorzieningen zoals de huisarts, scholen en het gemeentehuis zijn buiten dit tijdvenster niet of slechts beperkt toegankelijk. Mensen die (voltijds) werken hebben hierdoor minder mogelijkheden om optimaal van deze diensten gebruik te maken.

De provincie Zeeland is één van de koplopers tijdbeleid en heeft daarbij de belangrijke doelstelling om samen met de partners van het Sociaal Akkoord te werken aan een betere combinatie van arbeid en privé in de provincie Zeeland. Dit moet uiteindelijk leiden tot een nieuw tijdskader in Zeeland met meer ruimte aan de 'randen van de dag'. Het gaat daarbij om het breder toepassen van flexibele werktijden, om slimme openingstijden en om het benutten van nieuwe mogelijkheden voor plaatsonafhankelijke dienstverlening. Realisatie van een dergelijke '7 tot 7' samenleving schept ruimte voor mensen die bij het combineren van arbeid en zorg vastlopen in de 'logistiek' van het dagelijkse leven.

Scoop is projectleider van het project '7 tot 7' in Zeeland en heeft in dit kader aan Déhora Consultancy Group gevraagd om in de provincie een bedrijvenraadpleging en een burgerraadpleging uit te voeren en daarnaast de Fleximeter af te nemen bij de Zeeuwse gemeenten. De bedrijvenraadpleging laat zien welke arbeid-zorg arrangementen bedrijven bieden (op het gebied van werktijden, verlof en faciliteiten) en welk belang zij zien bij het aanbieden van dergelijke arrangementen. De Fleximeter geeft inzicht in de flexibiliteit van openingstijden van diensten en voorzieningen binnen een gemeente. De burgerraadpleging tenslotte brengt de vraag van burgers c.q. werknemers op dit vlak in beeld. De uitkomsten van de drie metingen tezamen bieden een Zeeuwse nulmeting en beantwoorden de vraag: hoe '7 tot 7' proof is de Zeeuwse samenleving?

Voor u ligt de rapportage waarin de resultaten van de integrale analyse van de drie metingen tezamen worden gepresenteerd. Hierin wordt beschreven hoe de bevindingen uit de burgerraadpleging, bedrijvenraadpleging en de Fleximeter samenhangen en wat dit betekent voor het combineren van arbeid en privé. In deze rapportage wordt niet gedetailleerd ingegaan op de drie afzonderlijke metingen en bevindingen. Deze zijn elk in een afzonderlijke rapportage beschreven.

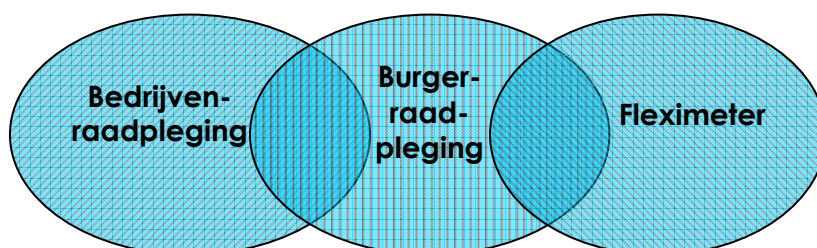
2. AANPAK EN RESPONS ONDERZOEK

2.1. Aanpak

Flexibiliteit rondom arbeidstijden, verlofmogelijkheden en faciliteiten die een werkgever aanbiedt, kunnen het combineren van werk en andere facetten uit het leven vergemakkelijken. Ook kan het ruimer openstellen van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld gemeentediensten en kinderopvang, deze zogeheten combinatiestress verminderen. Huidig onderzoek betrof een vragenlijstonderzoek onder drie groepen: burgers, bedrijven en gemeenten. Met de vragenlijst getiteld *Burgerraadpleging – Feitelijke en gewenste openingstijden* is onderzocht welke behoeften burgers c.q. werknemers hebben op het gebied van openingstijden van voorzieningen en het aanbod van de werkgever rondom de arbeid. Daarnaast is met de vragenlijst getiteld *Bedrijvenraadpleging in de provincie Zeeland* onderzocht op welke schaal Zeeuwse bedrijven beleid voeren op het gebied van flexibiliteit rondom arbeid, verlof en het aanbieden van faciliteiten, en welk belang zij hechten aan het aanbieden van arbeid-zorg arrangementen. Met de Fleximeter is in kaart gebracht hoe het gesteld is met de openingstijden van verschillende voorzieningen in de Zeeuwse gemeenten en hoe de gemeenten het zelf als werkgever doen. De Fleximeter is een instrument dat Déhora in opdracht van het ministerie van OCW (2007) heeft ontwikkeld. Doordat de Fleximeter voor dat project bij 20 niet-Zeeuwse gemeenten is afgenomen, kan een vergelijking worden gemaakt tussen de scores van Zeeuwse en niet-Zeeuwse gemeenten.

Door het vraagstuk vanuit drie invalshoeken (burger, bedrijven en gemeente) te onderzoeken wordt een goed beeld verkregen van de verschillende perspectieven. De uitkomsten tezamen vormen de nulmeting die vaststelt hoe '7 tot 7' proof de Zeeuwse samenleving is. In onderstaande figuur wordt de samenhang tussen de verschillende metingen op een versimplificeerde wijze weergegeven.

Figuur 1. Simplistische weergave van samenhang tussen bedrijvenraadpleging, burgerraadpleging en Fleximeter



De onderwerpen uit de burgerraadpleging komen ofwel terug in de Fleximeter ofwel in de bedrijvenraadpleging. De Fleximeter en de bedrijvenraadpleging hebben slechts beperkte overeenkomsten in onderwerpen.

2.2. Vragenlijsten en samenhang

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de belangrijkste onderwerpen die in de verschillende vragenlijsten aan de orde komen.

Tabel 1. Belangrijkste onderwerpen van de verschillende metingen

	Burgerraadpleging	Bedrijvenraadpleging	Fleximeter
Flexibiliteit in arbeidstijden	X	X	X
Verlofmogelijkheden	X	X	
Faciliteiten die werkgever aanbiedt	X	X	
Openingstijden publieke voorzieningen	X		X
Openingstijden private voorzieningen	X		X
Openingstijden kinderopvang	X		X
Openingstijden gezondheidszorg	X		X
Vervoer	X		X

Huidige rapportage behandelt de verschillende onderwerpen per hoofdstuk. Daarbij worden de bevindingen van de verschillende metingen in samenhang behandeld.

2.3. Respons

De metingen zijn in september en oktober 2008 uitgevoerd. Uitzondering hierop zijn vier Zeeuwse gemeenten die in januari tot en met maart 2008 deelnamen aan een project van het ministerie van OCW en in dat kader de Fleximeter hebben ingevuld. De responsaantallen voor de verschillende metingen onder de Zeeuwse samenleving zijn als volgt:

- 46 organisaties namen deel aan het onderzoek;¹
- 663 burgers namen deel aan het onderzoek;
- alle 13 Zeeuwse gemeenten namen deel aan het onderzoek.

¹ Gezien het aantal organisaties dat heeft deelgenomen aan het onderzoek, dienen de resultaten die zijn gevonden in de bedrijvenraadpleging met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. Zie in dit verband ook de opmerkingen die in de rapportage Bedrijvenraadpleging zijn gemaakt (p. 3 en bijlage 1).

3. FLEXIBILITEIT RONDOM ARBEIDSTIJDEN

Als het over de balans tussen arbeid en zorg gaat dan is flexibiliteit rondom arbeidstijden een belangrijk onderwerp. In dit hoofdstuk worden behoeften en knelpunten die burgers rondom arbeidstijden ervaren, vergeleken met het aanbod van werkgevers (zowel bedrijven als gemeenten) op dit gebied.

In totaal geeft 82 procent van de burgers aan flexibiliteit in arbeidstijden belangrijk te vinden. Onder flexibiliteit van arbeidstijden wordt verstaan zelf de begin- en eindtijden van de werkdag binnen grenzen te kunnen bepalen, werken in flexibele jaarroosters en thuiswerken. Hieronder wordt kort op de verschillende onderwerpen ingegaan en belicht waar de burger behoefte aan heeft en wat organisaties en gemeenten op dit vlak aanbieden.

Zelf bepalen begin- en eindtijden

58 procent van de burgers geeft aan dat zij voor wat betreft arbeidstijden het meeste belang hechten aan het zelf bepalen van begin- en eindtijden (binnen grenzen). Uit de bedrijvenraadpleging komt naar voren dat het zelf bepalen van de begin- en eindtijden van de werkdag in 41 procent van de organisaties mogelijk is. Werknemers maken in veel gevallen gebruik van deze regeling: slechts 5 procent van de bedrijven geeft aan dat werknemers geen gebruik maken van de mogelijkheid. Uit de Fleximeter blijkt dat voor gemeenten geldt dat medewerkers van de back-office en het management in elke gemeente zelf hun begin- en eindtijden kunnen bepalen. Voor medewerkers front-office en medewerkers buitendienst is dit minder eenduidig.

Flexibel jaarrooster

Bij een flexibel jaarrooster ligt het aantal arbeidsuren per jaar vast maar kan er in overleg tijdens sommige perioden meer of minder gewerkt worden. In de burgerraadpleging komt naar voren dat 14 procent van de burgers het kunnen werken volgens een flexibel jaarrooster het meest belangrijk vinden. Het is in 27 procent van de organisaties mogelijk om daadwerkelijk volgens dit jaarrooster te werken. Van de Zeeuwse gemeenten biedt slechts een klein deel deze mogelijkheid (1 à 2 gemeenten). Opvallend is dat, ondanks het aantal burgers dat belang hecht aan een flexibele jaarrooster, in maar liefst 23 procent van de bedrijven waar het mogelijk is om volgens een flexibel jaarrooster te werken medewerkers geen gebruik van deze mogelijkheid maken.

Thuiswerken

Een dag per week vanuit huis kunnen werken, wordt door 10 procent van de burgers het meest belangrijk gevonden met betrekking tot werktijden. 19 procent van de bedrijven geeft aan dat faciliteiten aanwezig zijn om tenminste één dag per week thuis te werken. Van deze bedrijven geeft 56 procent echter aan dat medewerkers geen gebruik maken van deze mogelijkheid. Voor de Zeeuwse gemeenten geldt dat het niet mogelijk is om thuis te werken, een uitzondering daar gelaten.

Combineren van werk met (mantel)zorg- en/ of huishoudelijke taken

Het flexibiliseren van de arbeid kan de knelpunten waar burgers in het combineren van werk en privé tegenaan lopen verlichten. Zo geeft 18 procent van de burgers aan dat zij, bij het combineren van werk met (mantel)zorg- en/of huishoudelijke taken, de aansluiting tussen de eigen werktijden en de openingstijden van voorzieningen als grootste knelpunt ervaren. Van de burgers zonder kinderen is dit zelfs 28 procent. Opvallend is dat onder mantelzorgers slechts 11 procent de aansluiting tussen de eigen werktijden en de openingstijden van voorzieningen als grootste knelpunt ervaren.

Een ander knelpunt dat 13 procent van de burgers ervaart, is dat zij, in het licht van het combineren van werk met (mantel)zorg- en/of huishoudelijke taken, het aantal uren dat zij werken te veel vinden. Opvallend is echter dat 30 procent van de bedrijven aangeven dat afspraken zijn gemaakt die gericht zijn op het vergroten van de mogelijkheden om in deeltijd te werken. Uit recent onderzoek van Van Beek e.a. (2002) komt naar voren dat werkgevers over het algemeen weinig bezwaren hebben tegen het werken in deeltijd, maar dat het in een leidinggevende positie nog steeds als bezwaarlijk wordt beschouwd.² Blijkens de antwoorden wordt deze mening door een groot deel van de bedrijven nog steeds onderschreven: met de stelling in de bedrijvenraadpleging dat leidinggevendens voltijds beschikbaar moeten zijn, is meer dan de helft van de organisaties het eens.

Hoewel burgers aangeven flexibiliteit rond arbeidstijden belangrijk te vinden, benadrukken bedrijven in vacature teksten nog opvallend weinig dat in het bedrijf regelingen bestaan rondom flexibele arbeidstijden, zoals de werktijden aanpassen aan persoonlijke voorkeuren, deeltijd werken en mogelijkheden om thuis te werken. Flexibiliteit rondom werktijden wordt vooralsnog dan ook niet gebruikt om personeel te werven.

² Beek, A.M.L.J. van, J. van Doorne-Huiskes en A. Veldman (2002). Wet aanpassing arbeidsduur: voortgangsrapportage. Den Haag: Ministerie van SZW.

4. VERLOFMOGELIJKHEDEN

Verlofmogelijkheden kunnen een verlichting betekenen voor het combineren van arbeid en zorg. Vanuit de overheid zijn diverse wettelijke verlofmogelijkheden gecreëerd rondom zwangerschap en bevalling. Organisaties kunnen bovenop de wettelijk vastgestelde perioden extra zwangerschapsverlof en kraamverlof aanbieden. Een andere vorm van verlof waar een werknemer recht op heeft, is calamiteitenverlof. Dit is verlof dat medewerkers kunnen opnemen als zij onverwachts direct vrij moeten nemen. Dit zijn zaken zoals bijvoorbeeld een gesprongen waterleiding of een kind dat plots ziek wordt. Kortdurend zorgverlof is verlof dat medewerkers kunnen opnemen als zij voor een korte periode moeten zorgen voor een ziek kind, partner of ouders. In het geval van langdurend zorgverlof gaat dit om een langere periode.

Calamiteitenverlof en zorgverlof

In zowel de burgerraadpleging als de bedrijvenraadpleging worden vragen gesteld met betrekking tot verschillende verlofmogelijkheden. Uit de burgerraadpleging blijkt dat het grootste deel van de burgers het verruimen van het calamiteitenverlof het belangrijkste element van verlof vinden (43 procent). Dit sluit aan bij de bevinding dat het grootste deel van de burgers aangeeft dat zij in het combineren van werk en privé, onverwachte calamiteiten als grootste knelpunt ervaren (32 procent). Naast calamiteitenverlof geven veel respondenten aan dat zij kortdurend zorgverlof het meest belangrijk vinden (29 procent).

Bij de mantelzorgers liggen deze cijfers anders: in deze groep geeft 47 procent aan dat zij onverwachte calamiteiten als grootste knelpunt ervaren. Met betrekking tot verlof vindt de grootste groep mantelzorgers kortdurend zorgverlof het meest belangrijk (42 procent), gevolgd door calamiteitenverlof (37 procent).

In de bedrijvenraadpleging komt naar voren dat vaak gebruik wordt gemaakt van calamiteiten- en kortdurend zorgverlof: ongeveer 70 procent van de organisaties heeft hiermee te maken. Bij beide soorten verlof gaat het doorgaans om een klein deel van de medewerkers dat gebruik maakt van de betreffende verlofmogelijkheden.

Ouderschapsverlof

17 procent van de burgers geeft aan dat zij doorbetaald ouderschapsverlof het meest belangrijke element van verlof vinden. In 11 procent van de bedrijven wordt extra ouderschapsverlof inderdaad doorbetaald en in 18 procent van de bedrijven wordt het doorbetaald maar wel met een bepaald maximum.

5. INTERNE FACILITEITEN WERKGEVER

Faciliteiten die worden aangeboden door de werkgever kunnen een bijdrage leveren aan een betere afstemming tussen werk en privé. Bijvoorbeeld het door de werkgever aanbieden van kinderopvang kan ervoor zorgen dat het wegbrengen en ophalen van de kinderen direct aansluitend aan de werkdag kan gebeuren, wat tot een zeer efficiënte indeling van de tijd van de werknemer leidt. Een ander voorbeeld betreft interne faciliteiten voor huishoudelijke taken zoals bijvoorbeeld een boodschappendienst. In dit hoofdstuk wordt de behoefte van de werknemer en het aanbod van de werkgever van deze faciliteiten behandeld.

Van de burgers geeft iets meer dan een derde (34 procent) aan dat zij het meeste belang hechten aan interne sportfaciliteiten. Daarnaast vindt 27 procent van de burgers faciliteiten voor kinderopvang (kinderopvang en buitenschoolse opvang samen genomen) het meest belangrijk en een bijna even groot deel (26 procent) hecht het meeste belang aan faciliteiten voor huishoudelijk taken. Van de mantelzorgers hecht de grootste groep (35 procent) het meeste belang aan faciliteiten voor huishoudelijke taken. 31 procent van de mantelzorgers vindt interne sportfaciliteiten het meest belangrijk. Van de geraadpleegde bedrijven bieden echter slechts weinigen interne faciliteiten aan. De faciliteit die het meest wordt aangeboden (in vergelijking met andere faciliteiten) zijn sportfaciliteiten: dit wordt aangeboden in 7 procent van de bedrijven.

6. OPENINGSTIJDEN PUBLIEKE DIENSTVERLENING

De openingstijden van publieke voorzieningen begrenzen de tijd waarin burgers bepaalde zaken kunnen regelen. In het onderzoek is gemeenten gevraagd naar openingstijden van voorzieningen en is aan burgers gevraagd wat zij vinden van de publieke voorzieningen, en welke knelpunten en behoeften zij op dit vlak hebben. Vragen gingen over de tijdstoegankelijkheid van de afdeling burgerzaken, bouwen en wonen, het zorgloket, het afvaldepot en de bibliotheek.

Een groot deel van de burgers die gebruik maken van de verschillende publieke voorzieningen, hebben de voorkeur voor openingstijden van publieke voorzieningen op doordeweekse dagen na 18:00 uur. Dit geldt met name voor burgers die meer dan 35 uur per week werken. Uit de Fleximeter blijkt dat burgers bij bijna alle gemeenten in Zeeland terecht kunnen op een avond bij de afdeling burgerzaken.

De meerderheid van de burgers geeft aan geen gebruik te maken van de afdelingen bouwen en wonen en het zorgloket. Het deel van de burgers dat wel gebruik maakt van deze voorzieningen heeft een lichte voorkeur voor openingstijden op doordeweekse dagen tussen 9:00 en 16:00 uur. Een iets kleinere groep heeft de voorkeur voor openingstijden na 18:00 uur. Deze voorzieningen zijn in de avonden echter bij bijna alle gemeenten gesloten.

Een deel van de burgers heeft de voorkeur om burgerzaken, de afdeling bouwen en wonen en het zorgloket op zaterdag te bezoeken. Echter, burgers kunnen in geen enkele gemeente op zaterdag terecht bij de afdeling bouwen en wonen en het zorgloket en in slechts één gemeente kunnen burgers op zaterdag terecht bij de afdeling burgerzaken.

In het onderzoek is ook gevraagd naar de mogelijkheden bij gemeenten en de behoefte van burgers om bij de publieke afdelingen een afspraak te maken. Van de burgers geeft 40 procent aan dat zij gebruik zouden maken van de mogelijkheid om een afspraak te maken met burgerzaken op doordeweekse dagen in de avond. Voor bouwen en wonen en het zorgloket is dit respectievelijk 26 en 21 procent. In een meerderheid van de gemeenten is het mogelijk, hoewel dit niet expliciet wordt gecommuniceerd, om met de verschillende afdelingen een afspraak te maken. Deze mogelijkheden beperken zich echter tot overdag.

De wensen en mogelijkheden met betrekking tot de openingstijden van het afvaldepot wijken af van de overige publieke voorzieningen. Voor het afvaldepot hebben de meeste burgers de voorkeur voor zaterdag overdag (56 procent). Gemeenten geven aan, op één na, dat het afvaldepot in de gemeente op zaterdag geopend is. Dit is ook terug te zien in de tevredenheid van burgers met de openingstijden van het afvaldepot.

Ook hebben, in vergelijking met de andere voorzieningen, veel burgers bij de bibliotheek de voorkeur voor de zaterdag (21 procent), hoewel het aantal burgers met deze voorkeur niet zo groot is als bij het afvaldepot. Van de gemeenten geeft de meerderheid aan dat ten minste één bibliotheek op zaterdag geopend is. Burgers zijn overigens, van alle voorzieningen, het meest tevreden met de openingstijden van de bibliotheek.

Alle gemeenten geven aan dat zij een digitaal loket hebben. Meer dan de helft van de burgers heeft afgelopen jaar gebruik gemaakt van het digitale loket. Met betrekking tot het digitale loket zijn burgers gemiddeld genomen weinig tevreden over de mogelijkheid om zaken volledig te kunnen afhandelen. Dit is ook nog maar in de helft van de gemeenten mogelijk.

7. OPENINGSTIJDEN PRIVATE DIENSTVERLENING

Naast de openingstijden van de publieke dienstverlening hebben de openingstijden van de private dienstverlening ook gevolgen voor de burger. Voor wat betreft de private dienstverlening komen in de Fleximeter en de burgerraadpleging vragen aan bod over supermarkten, banken en het postkantoor. Daarnaast is gevraagd naar de tevredenheid over het aantal koopavonden en koopzondagen in de eigen gemeente.

Met betrekking tot supermarkten heeft de grootste groep de voorkeur voor een bezoek op doordeweekse dagen na 18:00 uur (34 procent) en een wat kleinere groep op doordeweekse dagen tussen 09:00 en 16:00 uur (28 procent). In bijna alle gemeenten wordt aangegeven dat burgers minimaal 70 uur per week terecht kunnen bij een supermarkt. Uit de burgerraadpleging blijkt dat burgers zeer tevreden zijn over de openingstijden van supermarkten.

Burgers zijn over de openingstijden van banken en het postkantoor minder tevreden. Voor zowel banken als het postkantoor geven de meeste burgers aan dat zij deze bij voorkeur bezoeken tussen 9:00 en 16:00 uur op doordeweekse dagen (respectievelijk 34 procent en 32 procent). Een bijna net zo groot deel van de burgers geeft aan een voorkeur te hebben voor doordeweekse dagen na 18:00 uur (respectievelijk 31 procent en 26 procent). Een groot deel van deze laatste groep bestaat uit mensen die meer dan 35 uur per week werken.

Een kleine meerderheid van de gemeenten geven aan dat burgers op minimaal een avond per week na 18:00 uur terecht kunnen bij een bank. In geen van de gemeenten in de provincie Zeeland is een postkantoor aanwezig dat 's avonds na 18:00 uur open is (geen enkele avond).

Als naar de zaterdagopenstelling wordt gekeken, komt naar voren dat 14 procent van de burgers bij voorkeur op deze dag naar de bank gaat. In zeven van de dertien gemeenten is het daadwerkelijk mogelijk om op zaterdag de bank te bezoeken. Voor postkantoren geeft 18 procent van de burgers aan dat zij de voorkeur hebben voor het bezoeken op zaterdag. Dit is mogelijk in acht van de dertien gemeenten.

Met betrekking tot koopzondagen geeft 35 procent van de burgers aan geen behoefte te hebben aan het bezoeken van een koopzondag. 45 procent van de burgers heeft aangegeven in het afgelopen half jaar een koopzondag te hebben bezocht. Van deze groep vindt meer dan 50 procent het aantal koopzondagen in de gemeente voldoende tot ruim voldoende en ruim 30 procent vindt het aantal juist onvoldoende. Uit de Fleximeter komt naar voren dat zeven van de dertien gemeenten twaalf of meer koopzondagen per jaar heeft. Bij twee van deze gemeenten zijn elke zondag de winkels geopend.

Wat betreft koopavonden komt naar voren dat 25 procent van de burgers hier geen behoefte aan heeft. 64 procent van de burgers heeft aangegeven in het afgelopen half jaar een koopavond te hebben bezocht. Van deze groep vindt ruim 65 procent het aantal koopavonden voldoende tot ruim voldoende en 20 procent vindt het aantal koopavonden onvoldoende tot ruim onvoldoende. In negen van de dertien Zeeuwse gemeenten is een winkelgebied dat eens per week een koopavond heeft.

8. OPENINGSTIJDEN KINDEROPVANG

Bij het combineren van werk en privé gaat het uiteraard ook over de zorg voor kinderen. Voorzieningen rondom de opvang van kinderen kunnen bijdragen aan een betere balans tussen werk en privé. In dit hoofdstuk wordt behandeld hoe tevreden burgers met kinderen zijn over de voorzieningen rondom de opvang van kinderen en welke voorkeuren zij hebben voor openingstijden. Deze bevindingen worden vergeleken met de openingstijden die gemeenten hebben opgegeven door middel van het invullen van de Fleximeter.

Burgers zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden met de openingstijden van voorzieningen voor kinderen. Zeeuwse gemeenten doen het in vergelijking met de andere gemeenten in Nederland waar de Fleximeter is afgenomen zeer goed op het gebied van de openingstijden van de voorzieningen voor de opvang van kinderen. In alle gemeenten kunnen burgers op werkdagen vanaf 07:00 uur terecht bij de kinderopvang (voor kinderen in de leeftijd 0-4 jaar) en slechts bij één gemeente is het niet mogelijk om de kinderen na 18:00 op te halen. Voor de buitenschoolse-opvang (voor kinderen in de leeftijd 4-12 jaar) geldt dat het in twee gemeenten niet mogelijk is om de kinderen vanaf 07:00 uur te brengen en het in één gemeente niet mogelijk is om de kinderen na 18:00 uur op te halen.

Opvallend is dat burgers voor wat betreft het tijdstip waarop de voorziening opengaat en de voorziening sluit, het minst tevreden zijn over de school waar de kinderen naar toegaan. Ook heeft een groot deel van de burgers een voorkeur voor een eindtijd van scholen die buiten het reguliere venster liggen: 22 procent zou graag een eindtijd zien later dan 16:00 uur.

9. OPENINGSTIJDEN GEZONDHEIDSZORG

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de gezondheidszorg en dan met name de niet-spoedeisende zorg. Daarbij gaat het om de openingstijden van de huisarts, de apotheek, tandarts, fysiotherapeut en poliklinieken.

Over het geheel genomen zijn burgers positief over de openingstijden van zorgvoorzieningen. Met betrekking tot voorkeuren voor openingstijden komt naar voren dat tussen de 55 en 69 procent van de burgers aangeeft een voorkeur te hebben voor het bezoeken van de huisarts, tandarts, fysiotherapeut, apotheek en polikliniek tussen 09:00 en 16:00 uur op doordeweekse dagen. Voor de huisarts en de tandarts is opvallend dat een groot deel van de burgers een voorkeur heeft voor een bezoek tussen 07:00 uur en 09:00 uur 's morgens (respectievelijk 30 procent en 21 procent). Met name mensen die meer dan 35 uur per week werken geven de voorkeur aan dit tijdstip. Het is echter in geen van de gemeenten mogelijk om de huisarts of tandarts vanaf 07:00 uur te bezoeken, blijkt uit de Fleximeter.

Ook geeft een deel van de burgers aan dat zij de huisarts en tandarts bij voorkeur na 18:00 uur op doordeweekse dagen bezoeken (respectievelijk 15 procent en 13 procent). Dit is in geen van de gemeenten mogelijk. Een verklaring dat burgers over het algemeen toch tevreden zijn over de openingstijden van huisarts en tandarts kan liggen in de bevinding dat 87 procent van de aan de bedrijvenraadpleging deelnemende organisaties aangeeft dat het voor werknemers mogelijk is om onder werktijd naar de huisarts of tandarts te gaan. In elk van deze bedrijven wordt daar gebruik van gemaakt.

Voor de fysiotherapeut en apotheek geeft meer dan 20 procent van de burgers aan dat zij een voorkeur hebben voor een bezoektijd op doordeweekse dagen na 18:00 uur (respectievelijk 25 procent en 22 procent). In bijna alle gemeenten is een fysiotherapeut aanwezig waar burgers tot na 18:00 uur terecht kunnen. Voor wat betreft de openingstijden van de apotheek geeft juist slechts één gemeente aan dat het mogelijk is om deze na 18:00 uur te bezoeken. Over het algemeen zijn burgers dan ook meer tevreden over de openingstijden van de fysiotherapeut dan over de apotheek. Opvallend voor wat betreft de apotheek is dat zeven van de dertien gemeenten aangeeft dat burgers op zaterdag bij de apotheek terecht kunnen terwijl slechts 5 procent van de burgers aangeeft een voorkeur te hebben voor een bezoek op de zaterdag.

Met betrekking tot het bezoeken van een polikliniek geeft bijna de helft van de burgers aan een voorkeur te hebben deze tussen 9:00 uur en 16:00 uur te bezoeken. Daarnaast geeft 17 procent van de burgers aan bij voorkeur naar de polikliniek te gaan na 18:00 uur 's avonds, en 3 procent geeft aan de voorkeur te hebben voor de zaterdag. In geen van de Zeeuwse gemeenten is het echter mogelijk om na 18:00 uur 's avonds of op zaterdag gebruik te maken van poliklinische zorg.

10. VERVOER

Om de 'aansluiting' tussen privé en werk makkelijk te laten verlopen, dient het eenvoudig te zijn om van punt A naar punt B te komen. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de bereikbaarheid van gemeentelijk voorzieningen, winkels en zorgcentra met het openbaar vervoer en de auto (parkeergelegenheid). Daarnaast komt de veiligheid van loop- en fietsroutes aan de orde.

Voor wat betreft de bereikbaarheid met het openbaar vervoer is gevraagd naar de bereikbaarheid van publieke (gemeentelijke) diensten en voorzieningen, winkelgebied en het zorgcentrum. Een meerderheid van de burgers die de vragenlijst hebben ingevuld heeft overigens aangegeven nooit met het openbaar vervoer te reizen. De burgers die hier wel gebruik van maken zijn gemiddeld genomen niet erg tevreden over de bereikbaarheid van deze voorzieningen met het openbaar vervoer. Het minst tevreden zijn zij over de bereikbaarheid van het zorgcentrum. Veel van de gemeenten geven echter wel aan dat de verschillende voorzieningen bereikbaar zijn met het openbaar vervoer (een halte op maximaal 200 meter). Twee gemeenten geven aan dat dit niet het geval is voor wat betreft gemeentelijke voorzieningen, één gemeente dat dit niet het geval is voor winkels en één gemeente dat dit niet het geval is voor het zorgcentrum. Het kan zijn dat burgers tevreden zijn over de fysieke bereikbaarheid maar dat zij of vanaf hun huis geen aansluiting hebben of niet tevreden zijn over de tijdstippen en regelmaat van het openbaar vervoer.

Over de parkeergelegenheid bij de verschillende voorzieningen zijn burgers over het algemeen wel tevreden. Alle gemeenten in Zeeland geven aan dat bij de verschillende voorzieningen parkeergelegenheid aanwezig is.

Burgers geven aan dat zij niet erg tevreden zijn over de veiligheid van fiets- en looproutes naar scholen en buitenschoolse-opvang in hun gemeente. Uit de Fleximeter blijkt dat hier ook niet bij alle gemeenten op structurele basis in wordt geïnvesteerd. In slechts zeven van de dertien gemeenten staat dit op de agenda.

Over de fietsvriendelijkheid van de gemeente zijn burgers meer tevreden. In de Fleximeter komt naar voren dat hier in elf van de dertien gemeenten ook op structurele wijze in wordt geïnvesteerd.

11. CONCLUSIE

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies behandeld. Het gaat hier om conclusies die betrekking hebben op de samenhang tussen de bevindingen uit de verschillende vragenlijsten.

Burgers hebben in hun rol als werknemer vooral behoefte aan invloed. Zo willen zij zelf de begin- en eindtijd van de werkdag bepalen, werken volgens flexibele jaarroosters en tenminste één dag thuiswerken. Bij een deel van de werkgevers is het reeds mogelijk om gebruik te maken van deze flexibele arbeidsvormen. Hoewel de mogelijkheid om het toepassen van deze arbeidsvormen niet in alle organisaties mogelijk is (denk aan tijdgebonden dienstverlening of productiebedrijven), lijkt er in Zeeland ruimte te zijn voor verbetering op dit vlak. Dit kan gestimuleerd worden door de dialoog aan te gaan met werkgevers over de kansen en bedreigingen die deze flexibele arbeidsvormen bieden. Zo zou het aanbieden van deze arrangementen ingezet kunnen worden bij het werven van nieuwe medewerkers. Ook is een andere manier van aansturing noodzakelijk omdat medewerkers niet altijd op dezelfde momenten aanwezig zijn. Naast kansen en bedreigingen kunnen werkgevers ook geholpen zijn met een aantal praktijkvoorbeelden in de vorm van 'best practices'. Overigens is er ook in organisaties waar deze arrangementen wel worden aangeboden ruimte voor verbetering. Opvallend is namelijk dat medewerkers niet altijd gebruik maken van de mogelijkheden. Aangezien een groot deel van de burgers wel behoefte heeft aan de arrangementen, kan het goed zijn dat zij niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden die het bedrijf waarvoor zij werken biedt. Voorlichten over de mogelijkheden kan voor verbetering zorgen. Provincie en gemeenten kunnen hiermee aan de slag in hun eigen organisatie en als voorbeeld en aanjager optreden voor andere organisaties in de regio.

Met betrekking tot verlofmogelijkheden hebben burgers met name behoefte aan kortdurend zorgverlof en calamiteitenverlof. Aangezien één op de drie burgers het voorvallen van calamiteiten het grootste knelpunt vinden als het gaat om het combineren van arbeid en zorg, is dit niet verwonderlijk. Veel bedrijven hebben dan ook te maken met kortdurend zorgverlof en calamiteitenverlof. Mogelijk is niet bij alle medewerkers bekend dat zij in bepaalde gevallen recht hebben op kortdurend zorgverlof en calamiteitenverlof.

Een werkgever kan faciliteiten aanbieden die het combineren van werk en privé makkelijker maken. Burgers hechten in dit kader het meest belang aan sportfaciliteiten, faciliteiten voor huishoudelijke taken en faciliteiten voor de opvang van kinderen. Vooralsnog bieden slechts enkele werkgevers deze faciliteiten aan.

Werkgevers kunnen op verschillende manieren gestimuleerd worden om interne faciliteiten aan te bieden. Zo kan een helpende hand in het opzetten van interne faciliteiten het de werkgever makkelijker maken. Gemeenten kunnen een regisserende rol spelen door werkgevers die geïnteresseerd zijn in dergelijke faciliteiten samen te brengen. Voordelen voor de werkgever van het aanbieden van faciliteiten zijn onder andere dat de organisatie zich onderscheidt van de concurrentie en positief onder de aandacht van burgers komt. Ook is het een arbeidsvoorwaarde die een positieve bijdrage kan leveren bij het werven van nieuw personeel.

Met betrekking tot de openingstijden van burgerzaken, bouwen en wonen en het zorgloket, heeft een groot aantal burgers de voorkeur voor openingstijden op doordeweekse dagen na 18:00 uur. Hoewel het in veel gemeenten mogelijk is om burgerzaken in de avond te bezoeken (minimaal 1 avond per week), is dit niet het geval voor het zorgloket en bouwen en wonen. Wellicht is het mogelijk om de avondopenstelling van de verschillende voorzieningen te combineren, zodat de burger op een avond zowel bij burgerzaken, zowel bij het zorgloket als bij bouwen en wonen terecht kan. Een andere mogelijkheid is het aanbieden van een bezoek op afspraak in de avonden. Naast een voorkeur voor een avondopenstelling heeft één op de tien burgers de voorkeur voor het bezoeken van de genoemde voorzieningen op de zaterdag. Echter, burgers kunnen in geen enkele gemeente op zaterdag terecht bij de afdeling bouwen en wonen en het zorgloket en slechts in één gemeente bij de afdeling burgerzaken. Gemeenten zouden met deze gemeente om de tafel kunnen gaan zitten en bespreken wat de overwegingen zijn geweest om op zaterdag open te gaan. Zij zouden met elkaar de voor- en nadelen die hierbij komen kijken voor zowel de werknemers van de gemeente, de inwoners van de gemeente en de gemeente zelf kunnen bespreken.

Burgers zijn ontevreden over het afhandelen van zaken bij het digitale loket. Bij ongeveer de helft van de gemeenten is het dan ook niet mogelijk om zaken af te handelen bij het digitale loket. Het kan deze gemeenten helpen om aan te haken bij gemeenten waar het digitaal afhandelen van zaken al wel mogelijk is.

Over de openingstijden van de supermarkten zijn burgers zeer tevreden. Over de openingstijden van het postkantoor en banken zijn zij echter weinig tevreden. Een groot deel zou graag een avondopenstelling of een openstelling op zaterdag zien. De gemeente kan een gesprek aangaan met banken en postkantoren om aan te geven wat de wens van de burger is en vast te stellen wat mogelijk is op dit gebied.

Over de openingstijden van de opvang voor kinderen zijn burgers tevreden. Ook zijn de openingstijden van de kinderopvang in de gemeenten van Zeeland ruimer dan die van de andere gemeenten waar de Fleximeter is afgenomen. Voor wat betreft schooltijden zou een groot deel van de burgers graag een sluitingstijd na 16:00 uur zien.

Een groot deel van de burgers wil naar de huisarts en de tandarts tussen 07:00 en 09:00 uur en na 18:00 uur op doordeweekse dagen. Dit is echter in geen enkele gemeente mogelijk, met uitzondering van een tandarts in Schouwen-Duiveland. Desondanks zijn burgers over het algemeen redelijk tevreden met de openingstijden van de huisarts en tandarts. Dit kan komen omdat het bij veel bedrijven mogelijk is om onder werktijd naar de huisarts en tandarts te gaan. Om toch aan de wens van de burger tegemoet te komen, kan een verkenning worden uitgevoerd om vast te stellen hoe bereid tandartsen en huisartsen zijn om ruimere openingstijden te hanteren, of zij dit bepaalde dagen van de week willen en of zij iets zien in een samenwerking tussen verschillende artsen om dit te bewerkstelligen.

Een groot deel van de burgers heeft een voorkeur om de apotheek op doordeweekse dagen na 18:00 uur te bezoeken. Dit is echter in slechts één gemeente mogelijk. Door te achterhalen wat de apotheek in deze gemeente drijft om op een doordeweekse avond open te zijn en welke voordelen en nadelen zij zien, kunnen inzichten worden verkregen die ervoor zorgen dat ook andere apotheken voor een avondopenstelling kiezen.

Hoewel veel gemeenten aangeven dat voorzieningen, winkels en zorgcentra goed met het openbaar vervoer bereikbaar zijn, geven burgers aan hierover niet erg tevreden te zijn. Aan gemeenten is gevraagd of er een halte binnen 200 meter afstand van de voorzieningen lag. Het kan zijn dat de (on)tevredenheid van de burger niet of slechts deels voortkomt uit deze afstand. Het kan bijvoorbeeld zijn dat zij ontevreden zijn over de tijdstippen waarop het openbaar vervoer rijdt, de afstand van het eigen huis naar de halte of de regelmaat waarmee het openbaar vervoer rijdt. Door in kaart te brengen wat het dekkingsgebied, zowel in locatie als tijd, van het openbaar vervoer is, kan gewerkt worden aan verbetering.

Over de veiligheid van fiets- en looproutes naar scholen en buitenschoolse-opvang zijn burgers niet erg tevreden. Slechts zeven gemeenten zeggen hierin structureel te investeren. Voor de overige zes gemeenten liggen hier verbetermogelijkheden.