

PRODUCTIE 6

ONDERZOEKSRESULTATEN KOOPZONDAG ZOETERMEER

15 augustus 2011



Inleiding

In mei 2011 heeft de gemeenteraad van Zoetermeer ingestemd met het voorstel om in Zoetermeer alle zondagen de winkels te laten openen. De gemeenteraad heeft enkele onderzoeken gedaan naar de wenselijkheid en haalbaarheid van uitbreiding van het aantal koopzondagen tot het maximaal aantal per jaar¹. In deze onderzoeken is, ondanks dat de Winkeltijdenwet dat voorschrijft, onvoldoende kwalitatief onderzoek gedaan naar het belang van de winkelmedewerkers en de kleine winkeliers.

Al bij het voornemen van de gemeenteraad dit voorjaar is CNV Dienstenbond benaderd door verontruste winkeliers en medewerkers uit Zoetermeer. Zij vreesden dat de voorgestelde uitbreiding van het aantal koopzondagen van 12 naar elke zondag een te zware wissel zou trekken op hun werk en hun privéleven. Reden voor CNV Dienstenbond om medewerkers te vragen naar hun ervaringen en mening.

Na bestudering van de onderzoeken blijkt dat de gemeente Zoetermeer heeft nagelaten om op ordentelijke wijze de belangen van de medewerkers te betrekken. CNV Dienstenbond is een vakorganisatie die belangen heeft met betrekking tot verruiming van het aantal koopzondagen. In een gerechtelijke uitspraak van de Voorzieningenrechter vorig jaar inzake de voorgenomen verruiming van het aantal koopzondagen in Rotterdam en Amsterdam, heeft de rechtbank de positie en het belang van CNV Dienstenbond erkend in de procedure. Daarmee is ook het belang van de medewerker in de discussie nu formeel erkend. Daarnaast is CNV Dienstenbond partij in bijna alle cao's die in de detailhandel afgesloten worden.

Om een beeld te krijgen van wat er speelt bij medewerkers is er een kwalitatief en kwantitatief onderzoek gedaan. Op dinsdag 5 juli heeft CNV Dienstenbond alle winkels in Zoetermeer Stadshart bezocht om medewerkers te bevragen over hun mening en ervaringen met de wekelijkse koopzondag. Getrainde CNV Dienstenbondmedewerkers hebben in de winkels korte gesprekjes gehad met winkelmedewerkers waar hen gevraagd is wat zij vinden van werken op zondag en hoe zij dat tot op dat moment ervaren.

Naast de winkelbezoeken heeft CNV Dienstenbond ook een online enquête voor werknemers open gesteld over het werken op zondag van 4 juli tot 15 juli 2011. 64 medewerkers uit allerlei winkels hebben in een periode van 10 dagen de tijd genomen om deze enquête in te vullen. 62 medewerkers komen uit Zoetermeer. Een hoog aantal respondenten dat een duidelijk signaal geeft dat het onderwerp erg leeft in Zoetermeer.

In het onderzoek komen schokkende resultaten naar voren;

- 65% van de medewerkers is het helemaal oneens met de stelling dat het een goede zaak is dat winkels in Zoetermeer alle zondagen in het jaar open zijn. Nog eens 19% is het daar enigszins mee oneens.
- 20% moet verplicht werken op zondag, 45% moet dat soms.
- 62% heeft wel eens bij hun leidinggevende aangegeven dat ze niet verplicht wil werken op zondag. Bij 31% van de medewerkers trok de leidinggevende zich er niks van aan en heeft hij/zij de medewerker toch gewoon Ingeroosterd. Bij 4% heeft hij/zij gedreigd met ontslag of het niet voortzetten van het contract als de medewerker niet op zondag wilde werken
- 45% van de medewerkers wil niet op zondag werken, 47% is bereid soms op zondag te werken.
- Van de medewerkers die niet op zondag willen werken vindt 20% het belangrijk om op zondag als rustdag te hebben. 61% onderneemt op die dag activiteiten met gezin, familie of vrienden.

¹ Koopzondag onderzoek stadshart van de Vereniging Promotie Stadshart Zoetermeer en Koopzondagen in Zoetermeer, i.o.v. gemeente Zoetermeer (ruimte/so/ezwo 31 januari 2011)

Uit de bezoeken en gesprekken met medewerkers komt naar voren dat medewerkers regelmatig gedwongen worden om te werken op zondag. Veel keus hebben ze niet. Hun privéleven komt danig in de knel, want partners hebben wel weekend en kinderen gaan door de weeks naar school zodat er men elkaar bijna niet meer ziet. Ook sportclubs moeten opgezegd worden omdat er op zondag gewerkt met worden.

Er is veel onbegrip en medewerkers hebben geen enkele stem gehad in het besluit. Doordat de medewerker in de praktijk ziet dat de omzet fors tegenvalt op de koopzondag en het aantal klanten erg weinig is, is het onbegrip alleen maar groter.

Daarnaast in is enkele winkels geconstateerd dat medewerkers alleen een contract krijgen en houden als zij instemmen met het werken op zondag, wat regelrecht tegen de Arbeidstijdenwet en cao's ingaat waar vrijwilligheid uitgangspunt is. Ook is vastgesteld dat bij enkele bedrijven de 100% toeslag die in cao's is vastgelegd niet wordt uitbetaald aan medewerkers die op zondag werken.

Voorts hebben medewerkers een toenemend gevoel van onveiligheid. Doordat de zondag door de toeslag voor winkeliers duur is, worden de goedkoopste (=jongste en meest onervaren) medewerkers in winkels ingeroosterd. Zij weten niet hoe te handelen bij calamiteiten. Ook is vastgesteld dat soms jonge medewerkers een hele dag alleen in de winkel staan. Doordat inmiddels een flink aantal winkels er toch voor kiest om op zondag niet meer open te gaan omdat het niet rendabel is, ontstaat er een verloederd straatbeeld wat nog meer een onveilige sfeer oproept.

Tenslotte klagen ook klanten volgens de medewerkers. Omdat er voornamelijk jonge, onervaren medewerkers op koopzondag worden ingezet, krijgen klanten geen, of geen goed advies meer. In verschillende winkels hebben klanten daarom al aangegeven niet meer op zondag te komen winkelen.

De uitkomsten van het onderzoek zijn niet verrassend, het past in het landelijke beeld dat bestaat over de klachten en wensen van medewerkers.

Hierna volgen de volledige onderzoeksresultaten. Namen van medewerkers zijn weggelaten. Ook namen van winkels waar medewerkers te herleiden zijn naar aanleiding van hun antwoorden zijn weggelaten. Dit om de vooraf verzekerde anonimiteit te waarborgen. Medewerkers zijn bang zich uit te spreken gezien de consequenties dat kan hebben op de werkvloer en in de relatie met hun werkgever.

ONDERZOEKRESULTATEN:

1. In welke plaats ben jij werkzaam als winkelmedewerker?			
Aantal respondenten bij deze vraag: 64			
Zoetermeer		96.9%	62
Een andere plaats, namelijk... >> 3		3.1%	2
2. Wat vind je van de volgende stelling?			
Ik vind het een goede zaak dat in Zoetermeer de winkels alle zondagen in het jaar open zijn			
Aantal respondenten bij deze vraag: 62			
Helemaal mee eens		8.1%	5
Enigszins mee eens		4.8%	3
Niet eens/niet oneens		3.2%	2
Enigszins mee oneens		19.4%	12
Helemaal mee oneens		64.5%	40
3. Moet je verplicht werken op zondag?			
Aantal respondenten bij deze vraag: 64			
Ja		20.3%	13
Nee >> 7		34.4%	22
Soms		45.3%	29
4. Heb je wel eens bij je leidinggevende aangegeven dat je niet verplicht wil werken op zondag?			
Aantal respondenten bij deze vraag: 42			
Ja >> 5		61.9%	26
Nee >> 6		38.1%	16
5. Wat was de reactie van jouw leidinggevende hierop?			
Aantal respondenten bij deze vraag: 26			
Hij/zij vond het o.k. dat ik niet op zondag wilde werken en heeft me niet ingeroosterd		19.2%	5
Hij/zij heeft met me overlegd en we zijn tot een goede oplossing gekomen		23.1%	6
Hij/zij trok zich er niks van aan en heeft me toch gewoon ingeroosterd		30.8%	8
Hij/zij heeft gedreigd met ontslag of het niet voortzetten van mijn contract als ik niet op zondag wilde werken		3.8%	1
Anders, namelijk...		23.1%	6
1 13 zondagen kan ik verplicht worden via cao 2 bij niet voldoende bezetting in overleg			



3 probeerd er rekening mee te houden, maar dat lukt dus niet altijd en dan moet ik alsnog werken.
4 Mijn leidinggevende kan er niet veel aan veranderen, vanuit hogere hand moet je flexibel zijn. We zijn wel met collega's onderling bezig dat we niet elke zondag moeten.
5 Het kan niet anders. Ik moet dus ook werken
6 het is niet een zo zeer dwingen van de baas, maar als werknemer vind je het erg lastig om te weigeren, al word het niet met woorden gedaan..je weet dat je er niet gekleurd opstaat dan

6. Waarom heb je dit nog nooit gedaan?

Aantal respondenten bij deze vraag: 16

Ik heb geen moeite met werken op zondag	25.0%	4
Ik wist niet dat ik bezwaar kon maken tegen werken op zondag	6.3%	1
Ik vind het moeilijk om mijn leidinggevende tegen te spreken	6.3%	1
Als ik niet werk op zondag moeten mijn collega's meer zondagen werken en ik wil solidair zijn met hen	37.5%	6
Collega's die niet wilden werken op zondag hebben hierdoor problemen gekregen	0.0%	0
Ik ben bang dat ik ontslagen word of mijn contract niet wordt verlengd als ik aangeef dat ik eigenlijk niet op zondag wil werken	0.0%	0
Anders, namelijk...	25.0%	4

1 ehm

2 Vanwegen kind

3 tot nu toe was het maar een paar keer per jaar dat vond ik niet zo erg

4 1 keer in de maand is voor mij geen probleem

5 wordt gewoon verplicht door bedrijfsleiding

7. Wil je op zondag werken?

Aantal respondenten bij deze vraag: 64

Ja >> 8	7.8%	5
Nee >> 9	45.3%	29
Soms (niet elke week)	46.9%	30

8. Waarom wil je wel op zondag werken?

Aantal respondenten bij deze vraag: 35

Omdat het mij niets uitmaakt op welke dagen ik werk	2.9%	1
Omdat dat goed uitkomt met andere activiteiten die ik door de week heb	2.9%	1
Omdat ik dan meer verdien	31.4%	11
Omdat dat nou eenmaal bij het werk hoort	2.9%	1
Omdat we in ons team proberen de werkdagen zo eerlijk mogelijk te verdelen, wat dus ook betekent dat ik (soms) op zondag werk	51.4%	18



Anders, namelijk...	8.6%	3
<i>1 geen personeel 2 1 x in de maand is voor mij geen probleem 3 dan kan ik op een andere dag vrij zijn, maar toch genoeg verdienen in de maand</i>		
9. Waarom wil je niet op zondag werken?		
Aantal respondenten bij deze vraag: 59		
Omdat ik het belangrijk vind om zondag als rustdag te hebben	20.3%	12
Omdat ik op zondag activiteiten met mijn gezin, familie of vrienden wil ondernemen	61.0%	36
Vanwege mijn geloof	3.4%	2
Omdat ik op zondag sportactiviteiten heb of een andere hobby beoefen	3.4%	2
Anders, namelijk...	11.9%	7
<i>1 school 2 veel te rustig op zondag 3 dit is onze enigste vrije dag in de week en wil dit als rustdag/en familie dag graag behouden 4 de eerste 3 opties 5 het is het koopgedrag verleggen 6 Al het bovenstaande 7 eigenlijk alle genoemde bovenstaande zaken</i>		
10. Hoeveel zondagen per maand ben je bereid te werken		
Aantal respondenten bij deze vraag: 35		
1	60.0%	21
2	20.0%	7
3	5.7%	2
4	14.3%	5
11. Heb je nog aanvullende opmerkingen of reacties? Wil je je mening toelichten of wil je nog iets kwijt over werken op zondag? Gebruik dan hiervoor onderstaand invulveld:		
Aantal respondenten bij deze vraag: 35		
	100.0%	35
<i>1 Van 12 naar 52 koopzondagen gaat nergens meer over, per direct terugdraaien!!!!!! 2 Ik ben tegen het werken op zondag, daar er toch ook geen extra omzet uit komt. (het is het verleggen van het koopmoment.) 3 Helaas werk ik iedere zondag daar er geen personeel beschikbaar is. 4 Zondag behoort tot het weekend, we gaan voor het winkelend publiek al open op vrijdag avond, en vindt dat zondag weer een vaste vrije dag moet worden, de klanten hebben 6 dagen de kans om te shoppen. 5 Ik kan er niet bij dat de gementeraad tegen had gestemd maar toch heeft door gedrukt door de druk van de ondernemers. Wij zijn geen toeristeplaats. maar wij bij XXX² kan</i>		

² Doorgehaald door FM om anonimiteit te waarborgen



- iedereen 13 zondag per jaar verplichte via CAO .maak me ook zorgen over veiligheid BHV en capricon inzet of het gebrek daar aan .maar ook inspraak van je rooster .ik heb zelf nog niet op zondag gewerk maar dat zit er wel aan tekomen
- 6 als de vwinkelier het in 6 dagen niet kan verdienen red hij het met 7 dagen ook niet
- 7 ik zelf vind het belachelijk dat wij op zondag open moeten, het ergste is dat wij der helemaal niks vanaf wisten werdt tegen personeel niks verteld en pas begon de koopzondag en wij worden verplicht 2x in de maand te werken ben je het daar niet mee eens krijg je een antwoord moet je ander werk gaan zoeken!
- 8 wat is het doel van die extra dag open? hierdoor missen mijn collega's vaderdag, moederdag en alle andere feestdagen!
- 9 Het is genoeg om 1 zondag te moeten werken. Wel vind ik het handig dat supermarkten open zijn elke zondag.
- 10 nee dank u
- 11 Ik vind het onzin dat het stadshart op elke zondag open is, mensen die moeten werken hebben ook een gezin waar ze bij willen zijn.
- 12 Onze winkel is nooit op zondagen open, ook niet op feestdagen!! - Heerlijk
- 13 de afgelopen zondagen die we gewerkt hebben, was het erg rustig. het heeft totaal geen toegevoegde waarden. zoetermeer is geen den haag of rotterdam. mensen die in zoetermeer op koopzondag komen zijn mensen uit zoetermeer zelf. hoop dat het snel afgeschafft wordt zodat ik van mijn weekend kan genieten, het is al zwaar genoeg om doordeweeks 5 dagen te werken.
- 14 Dat ik het heel belangrijk vindt als fulltimer zondag vrij en niet een dag tussendoor vrij zit dan geen regelmaat in!!!!!!!!!!!!
- 15 De koopzondagen zijn alleen bedoeld voor de grotere winkels zoals Bijenkorf en V&D. Deze kunnen goedkoop personeel inzetten. Kleine ondernemingen hebben geen extra geld om het personeel te betalen en is op dit moment ook letterlijk overleven. De koopzondag is ook geen toegevoegde waarde want je krijgt een verschuiving. En mensen hebben ook nog een prive leven en een gezin.
- 16 Ik ben tegen een 24-uurs economie. Ik ben tegen het werken op zondagen omdat de het teveel druk legt op de kleinere ondernemers. Straks zijn er alleen nog maar de grote warenhuizen en is er geen variatie meer in artikelen en een gezonde concurrentie. Ik ben niet gelovig maar vind wel dat de zondag een rustdag moet blijven en om andere activiteiten te kunnen doen zoals een studie of tijd aan de kinderen besteden. Zes dagen open in de week, een koopavond en één keer in de maand een zondag open is meer dan voldoende. Zeven dagen in de week open is meer voor de toeristische plaatsen zoals Amsterdam en Den Haag. Niet voor Zoetermeer.
- 17 Een weekend vrij is dan bijna onmogelijk. Je moet op zaterdag of op zondag werken. Op kantoren wordt het weekend steeds langer. - Wie werkt er nog op vrijdagmiddag?????????
- 18 op zich heb ik geen problemen met de koopzondagen wat na mijn idee niet meer omzet zal brengen omdat het geld maar 1 keer uitgegeven kan worden. Maar ik ben er wel bang voor dat we straks ook met feestdagen moeten werken wat ik eigenlijk niet zie zitten omdat ik dat echt familiedagen vindt er daar moeten ze van afblijven.
- 19 ik vind 1 x op een zondag open zijn veel makkelijker want door de weeks heb je nooit tijd om dingen voor jezelf te doen en op zondag ik eenige dag dat we iets voor ons zelf kunnen doen dus ik vind het beter om maar een keer in de maand op zondaag open te zijn en niet elke week
- 20 de meeste mensen hebben tijd genoeg om te winkelen - al ga je midden in de nacht open zijn er wel die komen winkelen
- 21 Het zou fijn zijn dat als je op zondag moet werken dan automatisch de zaterdag vrij bent. Dan heb je nog een beetje weekend. Al je vrienden en familie zijn het hele weekend vrij en afspreken word erg moeillijk als je het hele weekend werkt. Helaas niet mogelijk bij ons, iedereen moet op de zaterdag werken. Koopzondag of niet.

³ Doorgehaald door FM om anonimiteit te waarborgen



- 22 het is wel fijn als een ieder de zondag naar eigen inzicht kan invullen
- 23 Iedere zondag open gaan heeft geen zin. Op andere dagen komen de mensen dan niet meer.
- 24 voor die 2 klanten die je binnen krijgt moet je 2 duren medewerkers neer zetten. 1 ste zondag prima.
- 25 De winkels zijn 6 dagen per week open, er is niemand die niet in die 6 dagen zou kunnen winkelen (werkweek max. 40 uur) iedereen heeft een koelkast en/of vriezer. Verder moeten de mensen zichzelf eens bezighouden en niet uit verveling de winkel opzoeken!
- 26 Wij zijn nu al een paar zondagen open geweest, tot nu toe komen er heel weinig klant op de koopzondag af.
- 27 XXX drogist op XXX³ wil vaak zonder vergunning open op zondag. - wij hebben gezegd dat we dat niet gaan doen en toch wordt je ingeroosterd en dan zegt ons rayonmanager dat het werkweigering is.
- 28 Het open gaam van iedere zondag trekt onvoldoende klanten. Hierdoor is het werken voor de werknemers niet aantrekkelijk en erg duur voor de bedrijven om personeel in te zetten.
- 29 de grote winkelketens zullen beslist roepen dat het ze geld opbrengt de koopzondagen, maar daar geloof ik helemaal niks van!! het is puur uit concurrentie oogpunt gezien omdat ze bang zijn dat de klant het elders zal gaan kopen. - meer zullen we er echt niet door gaan omzetten, je kan je euro tenslotte maar 1 keer uitgeven. - daarbij hou ik mijn hart vast dat de compensatie van 100% er ook aan zal gaan, net als jaren terug ook al met de zaterdag is gebeurd. - we worden gewoon in de maling genomen. - ons werk word vaak zo onderschat (werkdruk) en ook zeker nu zwaar onder betaald, ik dien nu 7 dagen in de week beschikbaar te zijn voor mijn werk, zelfs als nu op zondagochtend de telefoon gaat slaat de schrik om je hart ..dat zou de zaak wel eens kunnen zijn, collega ziek? - mensen op kantoor kunnen hun mailtje en telefoonzaken een dag later doen maar bij ons moet de winkel altijd bemand zijn!! - ben ik er helemaal tegen dan? nee hoor.. maar dat vind ik dat ook alles op zondag open moet zijn!! dat als ik een keertje vrij ben moet ik ook op het stadhuis mijn paspoort kunnen laten maken en ed. - moet ik ook gewoon naar de huisarts kunnen en niet hoeven smeken en half dood liggen wil je naar de dokterspost mogen komen. mijn baas wil tenslotte ook graag weten waarom ik me evt op zondag ziek meld. - zo kan ik nog wel een lijstje opnoemen. - 1 zondag in de maand waren we al niet blij mee, maar hebben we ons overheen gezet, konden we ook nog redelijk afwisselen met collegaas.. maar we worden nu gewoon uitgemolken zover mogelijk.. wat is het volgende? elke avond tot 9 uur want tis best lastig natuurlijk als je op kantoor zit als ambtenaar en je kan niet nog even een boodschapje doen :-(- wat een welvarend land zijn we toch....
- 30 ik snap niet dat een gemeente bestuur als zoetermeer kan bepalen dat de winkels alle zondagen open mogen terwijl de meeste winkeliers tegen waren! Bovendien is het belachelijk om zoetermeer een toeristische stad te noemen!
- 31 Als ik op zondag werk wil ik graag op vrijdagavond of zaterdag vrij zijn. Het liefst wil ik ook niet twee zondagen achter elkaar werken.
- 32 prima om op zondag te werken en dubbel te verdienen
- 33 Niet elke zondag open in Zoetermeer, maar 1 x pmnd!!!!!!!
- 34 doordat er werd besloten om Zoetermeer elke zondag open te gaan, werden wij als bedrijf ook verplicht om elke zondag open te gaan ivm concurrentie. Het levert geen extra omzet op want de mensen die normaal gesproken op zaterdag kwamen komen nu op zondag. Het kost de winkeliers wel extra uren ivm de 200% regeling dus uiteindelijk ga je er niks op vooruit. Wat ook jammer is, is dat er veel verdeeldheid is onder de winkeliers waardoor er een hoop winkels niet open zijn. Van meerdere klanten hebben wij vernomen dat ze dan toch liever naar Den Haag of Rotterdam gaan omdat daar wel ALLE winkels geopend zijn.
- 35 zondag is de dag voor het gezin



12. Wat is je leeftijd?			
Aantal respondenten bij deze vraag: 64			
15-23		32.8%	21
23-30		15.6%	10
30-40		15.6%	10
40-50		10.9%	7
50-60		18.8%	12
60+		6.3%	4
13. In wat voor soort winkel werk je?			
Aantal respondenten bij deze vraag: 64			
Levensmiddelen		4.7%	3
Schoenen		9.4%	6
Mode en/of sport		23.4%	15
Electronica		15.6%	10
Bel-winkel		3.1%	2
Droglsterij		7.8%	5
Warenhuis		7.8%	5
Anders, namelijk...		28.1%	18
1 boekhandel 2 Woning inrichting 3 Verlichting 4 woon 5 dierenspeciaalzaak 6 Lampenspeciaalzaak 7 woninginrichting 8 Vloerbedekking 9 detailhandel 10 juwelier 11 parfumerie 12 ahxl supermarkt 13 woonwinkel 14 Meubel winkel 15 Drankenhandel 16 speciaalzaak 17 optiek 18 slijterij			
14. Hieronder kun je aangeven in welke winkel je werkt.			
Deze vraag is niet verplicht. Als je niet wilt opgeven in welke winkel je werkt selecteer je het antwoord 'Ik wil deze vraag open laten'.			
Aantal respondenten bij deze vraag: 64			
Ik werk bij:		42.2%	27
Ik wil deze vraag open laten		57.8%	37



XXX ⁴			
15. Wat is je geslacht?			
Aantal respondenten bij deze vraag: 64			
Man		29.7%	19
Vrouw		70.3%	45
16. Wil je benaderd worden om op de hoogte gehouden te worden van het werk van CNV Dienstenbond?			
Aantal respondenten bij deze vraag: 64			
Ja		12.5%	8
Nee		87.5%	56
17. Gegevens			
Aantal respondenten bij deze vraag: 8			
Naam		100.0%	8
Straat + huisnummer		100.0%	8
Postcode		100.0%	8
Plaats		100.0%	8
Emailadres		100.0%	8
Telefoonnummer		37.5%	3

⁴ Doorgehaald door FM om anonimiteit te waarborgen