



Rapport

Brede evaluatie winkeltijden Zeewolde

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/016

Datum

januari 2022

Opdrachtgever

Gemeente Zeewolde

Auteurs

Ester Hilhorst
Charlot Stensen

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Onderzoeksmethode en representativiteit	5
1.3	Beantwoording onderzoeksvragen	5
2	Inleiding	9
2.1	Aanleiding en achtergrond van het onderzoek	9
2.2	Onderzoeksvragen	9
2.3	Onderzoeksverantwoording	10
2.4	Onderzoek en corona	12
2.5	Leeswijzer	12
3	Huidig gebruik winkeltijden op zondag	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Inwoners	13
3.3	Winkeliers	17
3.4	Stakeholders	22
4	Economische en maatschappelijke effecten	23
4.1	Inleiding	23
4.2	Inwoners	23
4.3	Winkeliers	24
4.4	Stakeholders	28
4.5	Koopkrachtbinding in Zeewolde en invloed corona	28
5	Wensen ten aanzien van de zondagopening	31
5.1	Inleiding	31
5.2	Reacties van groepen die positief zijn over zondagopenstelling	31
5.3	Reacties van groepen die negatief zijn over zondagopenstelling	32
5.4	Suggesties van de stakeholders	33
Bijlagen	34	
	Vragenlijst inwoners	34
	Vragenlijst winkeliers	37



1 Managementsamenvatting

1.1 Inleiding

De winkeltijdenwet bepaalt wanneer winkels open mogen zijn. Winkeliers in heel Nederland mogen van maandag tot en met zaterdag tussen 6:00 en 22:00 uur de deuren openen, niet op zon- en feestdagen. De Zondagswet regelt dat er op zondag vóór 12:00 uur geen activiteiten plaatsvinden waardoor de zondagsrust verstoord wordt en dat de godsdienstuitoefening niet zonder strikte noodzaak wordt gehinderd. De gemeenteraad kan in de Winkeltijdenverordening vrijstelling verlenen van het verbod voor winkels om tussen 6:00 en 22:00 uur open te zijn op zon- en feestdagen met mogelijke specificaties over aantallen vrijstellingen per jaar, desgewenst per gebied, branche, type zon- of feestdag en/of tijdstip. De gemeenteraad betreft in de afweging wat passend is bij de wensen en behoeften van verschillende doelgroepen en beleidsdoelen en bij de kaders die de Zondagswet biedt. Vrijstelling betekent geen verplichting om open te zijn. Ondernemers mogen (op alle dagen van de week) zelf bepalen of ze gebruik maken van de mogelijkheden die er zijn.

Voor 2019 kon in Zeewolde roulerend één supermarkt per jaar op zondag open, van 16.00 – 19.00 uur. Daarnaast waren er twaalf collectieve koopzondagen (van 12.00 uur tot 17.00 uur) per jaar toegestaan. Sinds 1 januari 2019 is er een algehele vrijstelling om op zondag open te gaan tussen 13.00 uur en 20.00 uur. De vrijstelling geldt niet voor nieuwjaarsdag en de ‘eerste’ feestdagen. De nieuwe Winkeltijdenverordening is tot stand gekomen nadat inwoners en bedrijven in de gemeente Zeewolde in grote meerderheid hadden gevraagd om verruiming van de winkeltijden. De coalitie heeft afgesproken dat na twee jaar een brede evaluatie zal plaatsvinden met alle belanghebbenden om de gevolgen van de verruiming van de winkeltijden in kaart te brengen. De gemeente Zeewolde heeft I&O Research opdracht gegeven tot het uitvoeren van een onderzoek ter evaluatie van de verruiming van de winkeltijden in Zeewolde. In deze rapportage zijn de resultaten van het onderzoek beschreven.

De centrale onderzoeksvraag is:

Welke economische en maatschappelijke gevolgen heeft de verruiming van de winkeltijden in Zeewolde in de periode 2019–2020?

Om diverse aspecten van economische en maatschappelijke gevolgen te belichten worden de volgende deelvragen onderscheiden:

- 1 Hoe hebben winkeliers hun openingstijden op zon- en feestdagen gewijzigd?
- 2 Hoe hebben inwoners hun gebruik van de openstelling op zon- en feestdagen gewijzigd?
- 3 Welke effecten zien winkeliers, inwoners en andere stakeholders van de verruiming van de winkeltijden op zondag, als het gaat om omzet, koopkrachtbinding en toerisme, koopavond (economische effecten)
- 4 Welke effecten zien winkeliers, inwoners en andere stakeholders van de verruiming van de winkeltijden op zondag, als het gaat om beleving van de zondag, overlast en personeel (maatschappelijke effecten)?
- 5 Welke toepasbare verbeteruggesties zien winkeliers, inwoners en andere stakeholders voor de invulling of uitvoering van de koopzondag?

1.2 Onderzoeksmethode en representativiteit

In de periode van 11 tot 22 november 2021 heeft het Zeewoldepanel de gelegenheid gekregen om de vragenlijst in te vullen. Dit is gedaan door 703 panelleden, een respons van 52 procent. Alle winkeliers hadden de gelegenheid om deel te nemen aan het onderzoek. De uitnodigingen zijn op 9 en 10 november 2021 persoonlijk overhandigd. Omdat hun uitnodigingsbrief een unieke inlogcode bevatte, zijn dubbele deelnames of spontane deelnames uitgesloten. In totaal hebben 54 winkeliers (76 procent van de winkeliers in Zeewolde) meegedaan aan het onderzoek. De responspercentages van de inwoners en winkeliers zijn hoog in vergelijking tot onderzoeken naar zondagopenstelling van winkels in andere gemeenten. De resultaten van de inwonersenquête zijn gewogen naar geslacht en leeftijd. De resultaten van zowel de inwonersenquête als de winkeliersenquête zijn representatief voor de totale populatie.

Naast vragenlijstonderzoek onder de twee doelgroepen zijn in week 51 de VCZ, drie supermarkten en zes toeristische ondernemers geïnterviewd over hoe zij aankijken tegen de zondagopenstelling van winkels in Zeewolde, de economisch en maatschappelijke effecten die zij zien en eventuele verbetermogelijkheden. Die input is niet representatief maar is een verdieping op de uitkomsten van de schriftelijke vragenlijsten.

1.3 Beantwoording onderzoeksvragen

1.3.1 Gehanteerde openingstijden door winkeliers

In de periode van begin 2019 tot maart 2020 maakten supermarkten, twee landelijke ketens en een bouwmarkt wekelijks gebruik van de mogelijkheden van zondagopenstelling. Dat is meer dan voor 2018, toen ieder jaar één supermarkt iedere zondagmiddag de deuren opende en er daarnaast maximaal 12 collectieve koopzondagen waren. In de periode van begin 2019 tot maart 2020 deed dertien procent van de winkeliers alleen gedurende de zomermaanden en/of december mee aan die collectieve koopzondagen. Het gaat hier om enkele kleinere winkeliers. Een even grote groep ging alleen rond Kerst open op zondag. Ruim de helft van de winkeliers maakte helemaal geen gebruik van de mogelijkheid om op zondag open te gaan.

De belangrijkste redenen om niet open te gaan zijn economische redenen (niet rendabel, genoemd door 30 procent van de winkeliers) en sociale redenen (gezin, familie, ook door 30 procent van de winkeliers genoemd). De belangrijkste redenen om wel open te gaan zijn omzetverhoging (genoemd door 24 procent van de winkeliers), service naar de klant (13 procent) en (landelijk) beleid van de hoofdorganisatie (11 procent). Een enkele winkelier geeft aan dat hij in 2020 vaker gebruik maakte van de mogelijkheid om open te gaan op feestdagen dan in 2019.

De collectieve koopzondagen (in de zomermaanden en rond de feestdagen) bieden volgens de VCZ kansen voor de ondernemers om ook (incidenteel) op zondag open te gaan. Vanwege de corona-maatregelen zijn er in 2020 en 2021 geen collectieve koopzondagen georganiseerd. In 2022 hoopt de VCZ deze weer te kunnen organiseren. In 2021 waren de zondagen in de zomer enorm druk. Dat was mede door de invloed van corona, aldus de VCZ. Er waren heel veel toeristen in en rondom Zeewolde te vinden maar ook onze eigen inwoners waren wat vaker thuis of niet op vakantie. Kleinere ondernemers hebben geen gebruik gemaakt van deze extra koopdagen, ze hebben hun winkel niet extra geopend op zondag. De VCZ ziet hiervoor verschillende typen redenen. Allereerst zijn er kleine ondernemingen die al zes dagen per week geopend en geen medewerkers in dienst hebben om de werkdagen te verdelen, Er zijn ook wat grotere

ondernemingen waarvan de personele bezetting door Corona-uitval extra onder druk stond en ook de geloofsovertuiging van sommige ondernemers speelt een rol in de afweging om niet op zondag open te gaan. De VCZ is van mening dat de koopzondagen met uitzondering van die rond de feestdagen voornamelijk gebruikt worden door filiaalbedrijven en de supermarkten.

1.3.2 Gebruikte openingstijden door inwoners

Een kwart van de inwoners maakt geen gebruik van de zondagopenstelling van winkels. Een kwart maakt wekelijks gebruik van de zondagopenstelling van winkels en de overige inwoners (de helft) doet dat tussen enkele keren per maand en enkele keren per jaar. De belangrijkste motieven om op zondag boodschappen te doen zijn dat men nog iets nodig heeft (47 procent) en dat men op andere dagen in de week minder tijd heeft (36 procent). Voor 13 procent speelt (daarnaast) dat het op zondag minder druk is in de winkel. Gezellig winkelen is voor een beperkte groep een reden om op zondag naar een winkel in Zeewolde te gaan. De belangrijkste redenen om op zondag niet naar een winkel te gaan, zijn geen winkelbehoefte (15 procent van de inwoners), winkeliers verdienen een vaste vrije dag (11 procent) en uit principe of geloofsovertuiging (dit geldt voor 8 procent van de inwoners). Redenen om niet in Zeewolde maar op zondag elders te gaan winkelen, is dat in Zeewolde de winkels niet open zijn. Dertig procent van de inwoners doet dit wel eens om die reden. Voor 18 procent geldt dat elders winkelen een vorm van vrijetijdsbesteding is en 13 procent combineert het met een ander reisdoel, bijvoorbeeld familiebezoek.

Inwoners geven aan dat zij vaker boodschappen op zondag zijn gaan doen. Ruim een derde van de inwoners (34 procent) deed dit in de periode van begin 2019 tot half maart 2020 vaker tegenover vijf procent dat dit minder vaak is gaan doen. Bij winkelen of funshoppen op zondag is de groep die dit vaker is gaan doen op zondag (18 procent) iets groter dan de groep die dit minder vaak is gaan doen (10 procent). Bijna de helft van de inwoners bezocht in 2019 en 2020 op feestdagen een winkel in Zeewolde. De helft van hen deed dat vóór 2019 naar eigen zeggen niet of minder vaak.

Al met al is het boodschappen doen op zondag toegenomen en kwam het funshoppen in 2019 en begin 2020 niet van de grond. Er is zowel onder winkeliers als onder inwoners weinig animo. De collectieve koopzondagen rond de Kerst zijn het meest populair en gericht op de eigen inwoners (en dus niet op toeristen).

1.3.3 Economische effecten van verruiming openingstijden met invloed van corona

In 2015 en 2019 voerde I&O Research onder andere voor de gemeente Zeewolde het Koopstromenonderzoek uit. Hieruit blijkt dat de eigen inwoners sterk zijn gericht op Zeewolde voor de dagelijkse boodschappen en dat dat in de periode 2015-2019 is toegenomen. Zeewolde fungeert niet als centrumgemeente. De toevloeiing voor dagelijkse bestedingen is vergeleken met referentiegemeenten laag en geheel afkomstig van toeristische bestedingen. Inwoners van Zeewolde kopen relatief weinig niet-dagelijkse artikelen in Zeewolde zelf. Dit is in de periode 2015-2019 verder afgenomen ten gunste van online aankopen. Er is relatief weinig koopkrachttoevloeiing. Voor zover mensen van buiten Zeewolde in Zeewolde gaan winkelen, zijn het toeristen. Het is aannemelijk dat de uitgebreide openstelling van supermarkten op zondag heeft bijgedragen aan een hogere binding in het dagelijkse segment. De nieuwe Winkeltijdenverordening heeft geen impuls kunnen geven aan het funshoppen. De animo voor de koopavond nam voor de coronaperiode af in Zeewolde. Dit speelt al langer en ook landelijk.

Tijdens de (avond)lockdown was er geen koopavond mogelijk, uitsluitend voor de essentiële winkels.

Bijna de helft van de winkeliers geeft aan dat de zondagopenstelling geen effect heeft gehad op hun winst of omzet. Bijna een op de vijf ervaart een positief effect en een enkele winkelier ervaart een negatief effect. Een kwart weet niet of de winkeltijdenverordening van invloed is geweest op winst of omzet. Een kwart van de ondernemers denkt dat Zeewolde aantrekkelijker is geworden voor toeristen door de nieuwe Winkeltijdenverordening.

Toeristische ondernemers reageren wisselend op het belang van zondagopenstelling van de winkels voor hun gasten. Het hangt mede af van de locatie van de toeristische accommodatie en van de verblijfsduur (en aankomst- en vertrekdag) van de gasten. Toeristische ondernemers vermoeden dat de (zondag)ochtend in de zomermaanden voor hun gasten een aantrekkelijker aankoopmoment is dan de (zondag)middag.

In 2020 onderzocht I&O Research de invloed van de corona-maatregelen op de koopkrachtbinding in Oost-Nederland. Uit het onderzoek blijkt dat vooral centrumgebieden die voorheen op een grote populariteit onder consumenten konden rekenen, hard geraakt zijn door de coronapandemie (meting eind 2020). Consumenten wilden tijdens de coronapandemie vooral snel en veilig winkelen en waren minder op zoek naar beleving. Met de sluiting van de horeca en andere vrijetijdsvoorzieningen was er simpelweg ook minder te beleven. Corona treft de (kleinere) winkelgebieden die meer gericht zijn op dagelijkse boodschappen juist minder. Ook kiezen consumenten er bij fysieke aankopen vaker voor om kleine of middelgrote centrumlocaties (dichter bij huis) te bezoeken in plaats van grote binnensteden. Wijkwinkelcentra en winkelcentra in weinig stedelijke gebieden zoals Zeewolde konden tijdens de coronapandemie juist rekenen op een grotere bezoekersstroom. Ook de grootschalige (perifere) aankooplocaties doen het relatief goed. Deze locaties profiteerden van de omzetgroei in bouwmarkten, tuincentra en woonwinkels.

De totale detailhandelsbestedingen namen in vrijwel alle branches (met uitzondering van de kleding- en schoenenbranche) toe. Met uitzondering van de supermarkten, bouwmarkten, tuincentra en woonwinkels waren het echter niet de fysieke winkels die hiervan profiteerden. De omzetgroei in de detailhandel vond vooral online plaats (webwinkels en multichannelers).

1.3.4 Maatschappelijke effecten van verruiming van de openingstijden

De overlast als gevolg van de zondagopenstelling winkels blijft beperkt. De overgrote meerderheid van de inwoners (94 procent) zegt zelden of nooit overlast te ervaren van de openstelling. Een groep van vijf procent ervaart soms overlast en twee procent van de inwoners van Zeewolde ervaart vaak overlast van de openstelling van winkels op zondagen of feestdagen. Meer dan de helft (51 procent) van de inwoners ervaart een overwegend positieve invloed op de beleving van de zondag door de zondagopenstelling van winkels. Iets meer dan een derde (36 procent) van de inwoners zegt hierin neutraal te zijn. Een op de tien inwoners geeft aan dat de openstelling een overwegend negatief effect heeft gehad op de beleving van de zondag. Bij winkeliers is de beleving van de koopzondag voor de winkel iets anders dan bij inwoners. De grootste groep (39 procent) weet dit niet of heeft hier geen antwoord op. Een vijfde van de winkeliers (19 procent) heeft een overwegend positieve ervaring met de koopzondag voor de winkel. Bijna eenzelfde groep (20 procent) is neutraal in de ervaring met de koopzondag voor

diens winkel. Van de winkeliers zegt tweeëntwintig procent dat de algemene ervaring met de koopzondag overwegend negatief is. Elf procent van de winkeliers heeft soms moeite met het vinden van personeel. Bijna een op de vijf (17 procent) geeft aan vaak moeite te hebben met het vinden van personeel. De groep die aangeeft vaak moeite te hebben met het vinden van personeel bestaat voor de helft uit winkeliers die geen enkele keer open zijn geweest op zondag.

1.3.5 Verbetersuggesties

Inwoners die positief staan tegenover de zondagopenstelling zien graag dat winkels eerder open gaan, dat er meer winkels open zijn op zondag en dat de ondernemer zelf de openingstijden kan kiezen zonder begrenzing van regels. Inwoners die negatief staan tegenover de zondagopenstelling van winkels willen geen uitbreiding, denken dat een koopzondag meer iets is voor steden. Een enkeling doet de suggestie om een extra koopavond in de week in te voeren in plaats van de koopzondag.

Winkeliers pleiten voor vroegere openingstijden (vanaf 10 uur) en/of meer winkels open op zondag. De VCZ pleit voor een grotere deelname van winkels op de collectieve koopzondagen, maar noch de VCZ noch de gemeente heeft mogelijkheden om dat af te dwingen of te sturen. Het blijft de individuele keuze van een ondernemer om wel of niet de deuren te openen. Veel winkeliers zien er voor zichzelf onvoldoende voordeel in. Er zijn ook winkeliers die het willen laten zoals het is of die de koopzondag willen afschaffen.

Vanuit de toeristische ondernemers komen de suggesties om bredere bekendheid te geven aan de collectieve koopzondagen in de zomer en wat er dan te doen is via visiflevoland.nl, puurzeewolde.nl, het krantje Uit in Zeewolde en de socials. Ook zijn er toeristische ondernemers die de suggestie doen om op zondag met name de supermarkten al om 10 uur te openen.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding en achtergrond van het onderzoek

De winkeltijdenwet bepaalt wanneer winkels open mogen zijn. Winkeliers in heel Nederland mogen van maandag tot en met zaterdag tussen 6:00 en 22:00 uur de deuren openen, niet op zon- en feestdagen. De Zondagswet regelt dat er op zondag vóór 12:00 uur geen activiteiten plaatsvinden waardoor de zondagsrust verstoord wordt en dat de godsdienstuitoefening niet zonder strikte noodzaak wordt gehinderd. De gemeenteraad kan in de Winkeltijdenverordening vrijstelling verlenen van het verbod voor winkels om tussen 6:00 en 22:00 uur open te zijn op zon- en feestdagen met mogelijke specificaties over aantallen vrijstellingen per jaar, desgewenst per gebied, branche, type zon- of feestdag en/of tijdstip. De gemeenteraad betreft in de afweging wat passend is bij de wensen en behoeften van verschillende doelgroepen en beleidsdoelen en bij de kaders die de Zondagswet biedt. Vrijstelling betekent geen verplichting om open te zijn. Ondernemers mogen (op alle dagen van de week) zelf bepalen of ze gebruik maken van de mogelijkheden die er zijn.

Vanaf 30 december 2018 mogen alle winkels in Zeewolde op zon- en feestdagen de deuren openen, tussen 13.00 en 20.00 uur. Daarvoor kende Zeewolde twaalf collectieve koopzondagen (van 12.00 uur tot 17.00 uur) per jaar en kreeg jaarlijks één supermarkt een ontheffing om elke zondag open te zijn, van 16.00 tot 19.00 uur. De nieuwe Winkeltijdenverordening is tot stand gekomen nadat inwoners en bedrijven in de gemeente Zeewolde in grote meerderheid hadden gevraagd om verruiming van de winkeltijden.

Het Coalitieakkoord 2018-2022 benadrukt dat er naar ondernemers toe, wat openstelling betreft, nooit sprake mag zijn van enige dwang. Dat geldt ook voor het verplichten om op zondag te werken. De coalitie heeft afgesproken dat na twee jaar een brede evaluatie zal plaatsvinden met alle belanghebbenden om de gevolgen van de verruiming van de winkeltijden in kaart te brengen. De gemeente Zeewolde heeft I&O Research opdracht gegeven tot het uitvoeren van een onderzoek ter evaluatie van de verruiming van de winkeltijden in Zeewolde. In deze rapportage zijn de resultaten van het onderzoek beschreven.

2.2 Onderzoeksvragen

Om te evalueren wat de effecten zijn van de verruiming van de winkeltijden is de centrale onderzoeksvraag:

Welke economische en maatschappelijke gevolgen heeft de verruiming van de winkeltijden in Zeewolde in de periode 2019-2020?

Om diverse aspecten van economische en maatschappelijke gevolgen te belichten worden de volgende deelvragen onderscheiden:

- 1 Hoe hebben winkeliers hun openingstijden op zon- en feestdagen gewijzigd?
- 2 Hoe hebben inwoners hun gebruik van de openstelling op zon- en feestdagen gewijzigd?
- 3 Welke effecten zien winkeliers, inwoners en andere stakeholders van de verruiming van de winkeltijden op zondag, als het gaat om omzet, koopkrachtbinding en toerisme, koopavond (economische effecten).

- 4 Welke effecten zien winkeliers, inwoners en andere stakeholders van de verruiming van de winkeltijden op zondag, als het gaat om beleving van de zondag, overlast en personeel (maatschappelijke effecten)?
- 5 Welke toepasbare verbeteruggesties zien winkeliers, inwoners en andere stakeholders voor de invulling of uitvoering van de koopzondag?

2.3 Onderzoeksverantwoording

2.3.1 Inwonersenquête

Het onderzoek onder inwoners heeft plaatsgevonden door een peiling met het Zeewoldepanel. In het onderzoek van 2017 is zowel gebruik gemaakt van het Zeewoldepanel als van een aselechte steekproef van 2.000 inwoners. Uit het onderzoek bleek dat (na weging op leeftijd en geslacht) de uitkomsten van het panel vergelijkbaar waren met de uitkomsten van de aselechte steekproef, als het gaat om winkelen op zondag. Daarom is gekozen om enkel het Zeewoldepanel in te zetten voor deze evaluatie.

Het Zeewoldepanel bestaat 1.360 panelleden. Dit zijn inwoners van de gemeente Zeewolde die zich hebben aangemeld voor deelname aan online onderzoeken van de gemeente. De panelleden zijn via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Er is één herinneringsmail gestuurd. De peiling vond plaats van 11 tot en met 21 november 2021. Van de 1.360 panelleden hebben er uiteindelijk 703 deelgenomen aan het onderzoek. Dit is een respons van 52 procent. In vergelijking met eerdere onderzoeken is dit een hoge respons, wat aangeeft dat dit onderwerp belangrijk is voor inwoners van Zeewolde. De respons is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Door weging op geslacht en leeftijd zijn de antwoorden representatief gemaakt voor de gehele bevolking van Zeewolde van 18 jaar en ouder.

Tabel - 2.1

Responskenmerken inwoners 18+ vergeleken met bevolkingskenmerken

	Bevolking	Respons (ongewogen)	Respons (gewogen)	Aandeel in respons (gewogen)
Mannen	9.078	350	350	50%
Vrouwen	8.914	341	341	49%
Wil niet zeggen		12	12	2%
18 tot 35 jaar	5.106	42	89	13%
35 tot 50 jaar	4.164	129	268	38%
50 tot 65 jaar	5.489	327	213	30%
65 jaar en ouder	3.233	198	126	18%
Wil niet zeggen		7	7	1%
Totaal	17.992	703	703	100%

* niet van alle respondenten is geslacht en leeftijd bekend



2.3.2 Winkeliersenquête

Uit het vestigingenregister van Flevoland is een selectie gemaakt van winkels die vallen onder de Winkeltijdenwet. Hierbij zijn dezelfde selectiecriteria aangehouden als bij het onderzoek in 2017. Voor de volledigheid is een controle uitgevoerd aan de hand van een lijst van de gemeente Zeewolde met winkels in het centrum. Op deze manier is een lijst met 71 winkels opgesteld. De 71 winkeliers kregen een brief met een unieke link met het verzoek een vragenlijst in te vullen. Het grootste deel van winkeliers kreeg de brief persoonlijk overhandigd, in enkele gevallen is de brief in de brievenbus gedaan. Invullen van de vragenlijst kon zowel online als schriftelijk. Na twee weken zijn alle winkeliers die nog niet hadden deelgenomen opnieuw bezocht en verzocht om de vragenlijst alsnog in te vullen c.q. de ingevulde vragenlijst in te leveren. Een aantal winkeliers beschikte niet meer over de schriftelijke vragenlijst of de inlogcode voor de online vragenlijst. Zij kregen via e-mail een link naar de online vragenlijst.

De behaalde respons is 54 enquêtes, een responspercentage van 76 procent. Dit is een hoge score: bij eerdere onderzoeken met een dergelijke intensieve aanpak in andere gemeenten lag het responspercentage tussen de 50 en 65 procent.

Tabel - 2.2

Respons ondernemers naar branche en werkzame personen

	Benaderd	Respons (aantallen)	Respons (percentage)
dagelijkse artikelen (supermarkten, drogisterijen, slijters, bakkers, kaas, vis etc.)	20	17	85%
mode en luxe (kleding, schoenen, warenhuizen, juweliers, elektronica, opticiens)	25	18	72%
in en om het huis (bloemen, wonen, doe-het-zelf)	18	12	67%
overige detailhandel (speelgoed, computergames, cadeauartikelen, sportartikelen, fietsenwinkels, tweedehands, specifiek aanbod zoals antiek)	8	7	88%
1 werkzame persoon	13	10	77%
2-4 werkzame personen	28	22	79%
5 of meer werkzame personen	20	18	90%
onbekend	10	4	40%
Totaal	71	54	76%

Overall is de respons qua verdeling op branche en grootteklasse in lijn met het totale winkelbestand. De totale respons van 76 procent onder winkeliers is hoog. Het aantal van 54 deelnemers (op basis van integraal uitnodigen) is voldoende robuust om een betrouwbaar beeld te geven van de mening van de winkeliers als geheel. Het aantal deelnemende winkeliers is niet groot genoeg om de resultaten uit te splitsen naar grootteklasse of branche.

2.3.3 Interviews met stakeholders

In de week van 20 tot 24 december 2021 (week 51) zijn telefonische interviews gehouden met de voorzitter van de VCZ (Vereniging Centrumondernemers Zeewolde), drie eigenaren/managers

van supermarkten en zes toeristische ondernemers¹ in Zeewolde over hoe zij aankijken tegen de zondagopenstelling van winkels in Zeewolde, de economisch en maatschappelijke effecten die zij zien en eventuele verbetermogelijkheden. Die input is niet representatief maar is een verdieping op de uitkomsten van de schriftelijke vragenlijsten.

2.4 Onderzoek en corona

Dit onderzoek is bedoeld om de effecten van de winkeltijdenverordening in beeld te brengen. De ontwikkelingen door de corona-pandemie zijn echter ook van invloed op het winkelgedrag. Vandaar dat de vragenlijst voor winkeliers en inwoners uitsluitend ingaat op de periode begin 2019 tot half maart 2020. Een periode zonder corona en zonder lockdowns. Het veldwerk voor dit onderzoek zou aanvankelijk plaatsvinden in Q1 van 2021. Vanwege de toenmalige lockdown van de winkels heeft de gemeente Zeewolde er in overleg met de winkeliers voor gekozen om het onderzoek uit te stellen. Het veldwerk vond uiteindelijk plaats in de periode van 9 november tot en met 3 december 2021 en is daarmee net voor een volgende lockdown afgerond. Dit onderzoek maakt gebruik van een aantal meer recente inzichten over wat de invloed van corona is op winkelgedrag. Deze inzichten staan in paragraaf 4.5.

2.5 Leeswijzer

Dit rapport beschrijft in hoofdstuk 3 hoe inwoners en winkeliers op dit moment gebruik maken van de winkeltijden op zondag en hoe stakeholders (toeristische bedrijven, ondernemersvereniging) hier tegenaan kijken. Hoofdstuk 4 beschrijft welke economische en maatschappelijke effecten inwoners, winkeliers en stakeholders ervaren. In Hoofdstuk 5 worden de wensen ten aanzien van de zondagopenstelling besproken. Het rapport begon met een managementsamenvatting die de onderzoeksvragen beantwoordde.

¹ Een van hen reageerde op een lijst met vragen via de mail.

3 Huidig gebruik winkeltijden op zondag

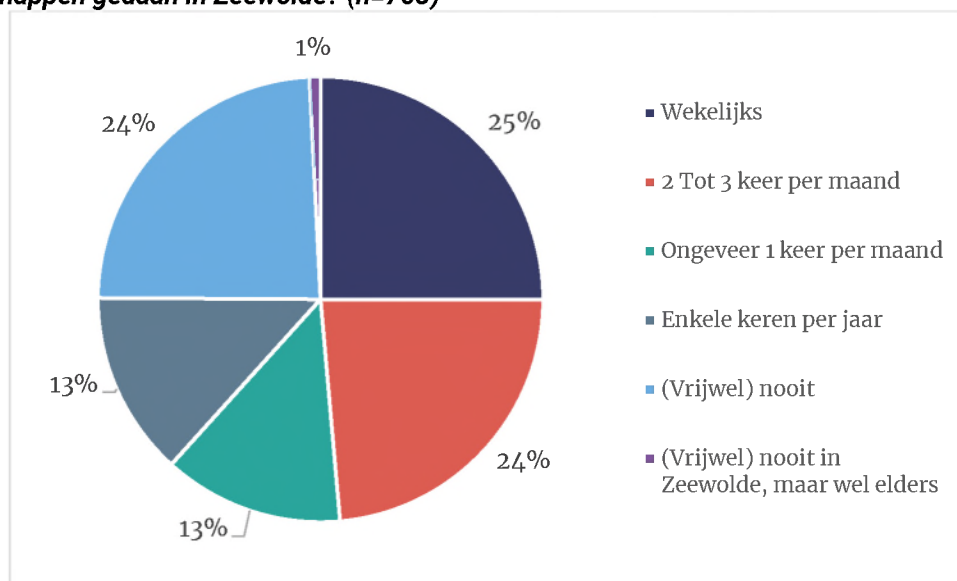
3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt allereerst de mate waarin inwoners in de afgelopen twee jaar een winkel hebben bezocht aan bod. Hierna is er aandacht voor de redenen waarom ze op zondag wel of niet winkelen. Daarna wordt de mate waarin inwoners op feestdagen winkelen behandeld. Vervolgens komen de winkeliers aan de orde en de mate waarin hun winkels open waren op zondagen vóór de coronapandemie en de redenen die ze hiervoor hebben. Dit wordt ook voor feestdagen gevraagd. De laatste paragraaf beschrijft hoe stakeholders (toeristische bedrijven, ondernemersvereniging) hier tegenaan kijken.

3.2 Inwoners

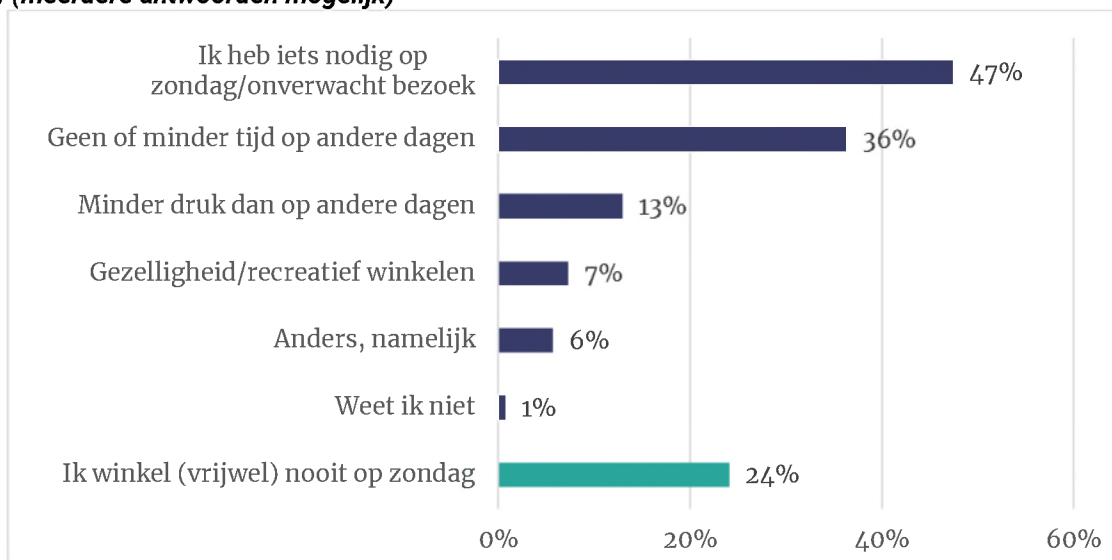
In deze paragraaf staat het winkelgedrag op zondag en feestdagen van de inwoners van Zeewolde centraal. De inwoners is gevraagd hoe vaak ze in de periode begin 2019 tot half maart 2020 op zondag een winkel hebben bezocht of boodschappen hebben gedaan in Zeewolde. Een kwart van de inwoners (25 procent) geeft aan wekelijks boodschappen te doen op zondag (Figuur 3.1). Ook geeft een kwart aan (24 procent) 2 tot 3 keer per maand te gaan. Dertien procent geeft aan ongeveer 1 keer per maand te gaan en ook geeft 13 procent van de inwoners aan enkele keren per jaar op zondag te winkelen of boodschappen te doen. Een kwart (24 procent) van de inwoners geeft aan (vrijwel) nooit op zondagen winkels te bezoeken. Slechts één procent bezoekt wel winkels op zondag, maar niet in Zeewolde.

Figuur 3.1 – Hoe vaak heeft u in de periode begin 2019 tot half maart 2020 op zondag gewinkeld of boodschappen gedaan in Zeewolde? (n=703)



De inwoners van Zeewolde is gevraagd wat de belangrijkste redenen zijn dat men (wel eens) op zondag winkelt en/of boodschappen doet. Bijna de helft (47 procent) zegt iets nodig te hebben op zondag of onverwachts bezoek te krijgen (Figuur 3.2). Iets meer dan een derde (36 procent) heeft minder tijd op andere dagen en winkelt daarom op zondag. Dertien procent van de inwoners winkelt op zondag omdat het dan minder druk is dan op andere dagen. Bijna een tiende (7 procent) geeft aan te winkelen vanwege de gezelligheid of ter recreatie.

Figuur 3.2 – Wat zijn de belangrijkste redenen dat u (wel eens) op zondag winkelt en/of boodschappen doet? (n=703) (meerdere antwoorden mogelijk)



Vervolgens is aan de Zeewoldenaars gevraagd wat de reden is dat men op zondag ergens anders dan in Zeewolde boodschappen doet of gaat winkelen. Drie op de tien inwoners doet boodschappen buiten Zeewolde omdat in Zeewolde niet alle winkels open zijn op zondag (Figuur 3.3). Bijna een op de vijf (18 procent) gaat elders winkelen als vorm van vrijetijdsbesteding. Dertien procent combineert het met een ander reisdoel zoals familiebezoeken. Bijna een kwart (23 procent) geeft aan dat het elders boodschappen doen of winkelen niet van toepassing is.

Figuur 3.3 – Als u elders dan in Zeewolde op zondag boodschappen doet of gaat winkelen, wat is daar dan de reden van? (n=703) (meerdere antwoorden mogelijk)

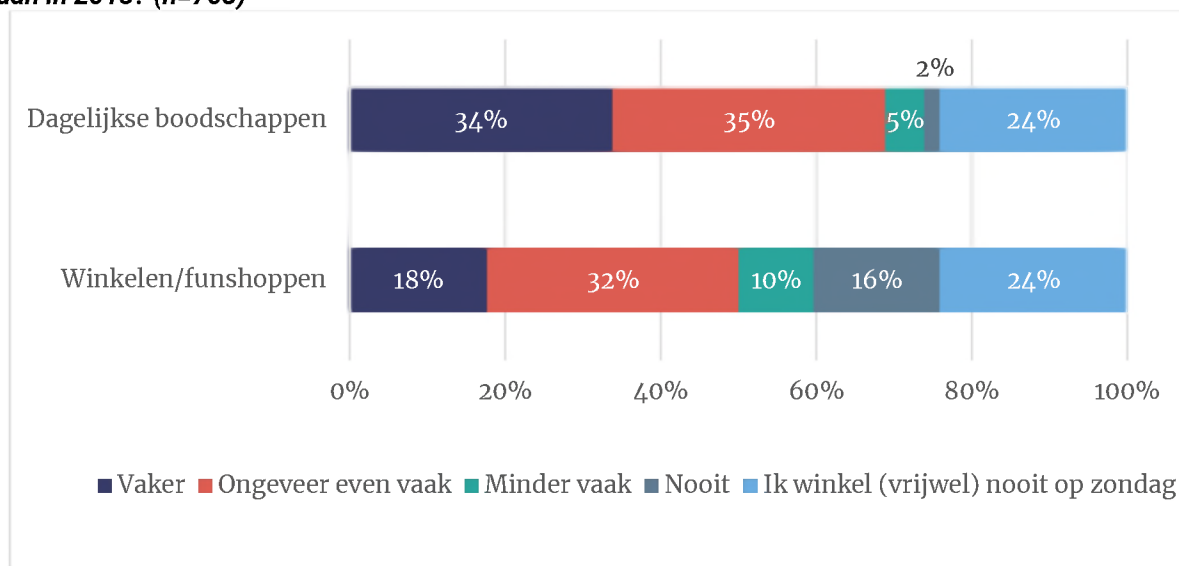


Aan de inwoners van Zeewolde is gevraagd of men gedurende de periode begin 2019 tot half maart 2020 vaker of minder vaak winkels bezocht dan in 2018. Ruim een derde van de inwoners (34 procent) deed in de periode begin 2019 tot half maart 2020 vaker dagelijkse boodschappen op zondag dan in 2018 (Figuur 3.4). Een derde van de inwoners doet ongeveer even vaak boodschappen op zondag. Slechts vijf procent van de inwoners is in de periode begin 2019 tot

maart 2020 minder vaak boodschappen gaan doen op zondag dan in 2018. Deze percentages zijn voor het doeleinde winkelen of funshoppen anders.

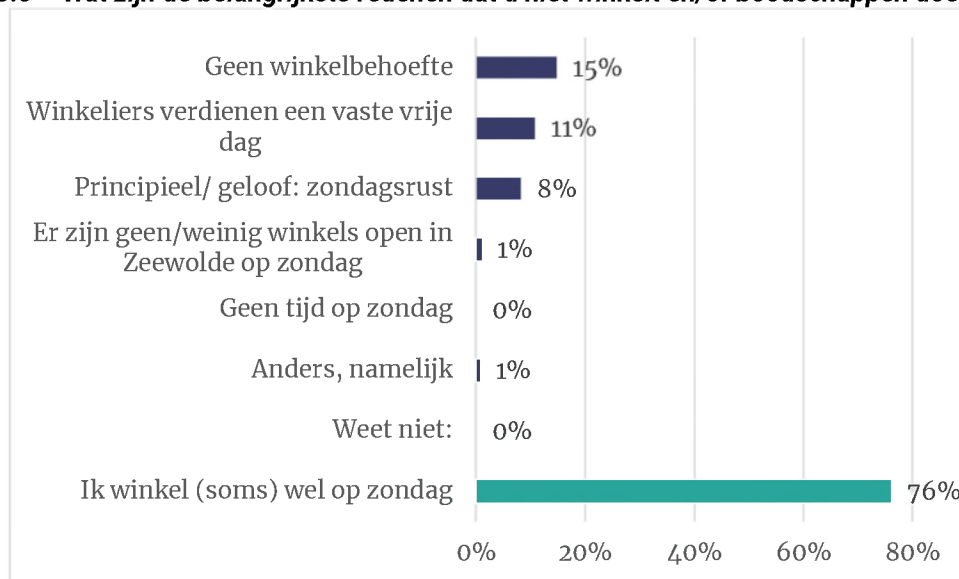
Bijna een op de vijf inwoners is in de periode begin 2019 tot maart 2020 vaker gaan winkelen of funshoppen op zondag dan zij in 2018 deden. Ongeveer een derde (32 procent) doet dit nagenoeg even vaak. Een op de tien is in de periode begin 2019 tot maart 2020 minder vaak gaan winkelen of funshoppen op zondag dan in 2018.

Figuur 3.4 – Bezocht u in de periode begin 2019 tot half maart 2020 vaker of minder vaak op zondag een winkel dan in 2018? (n=703)



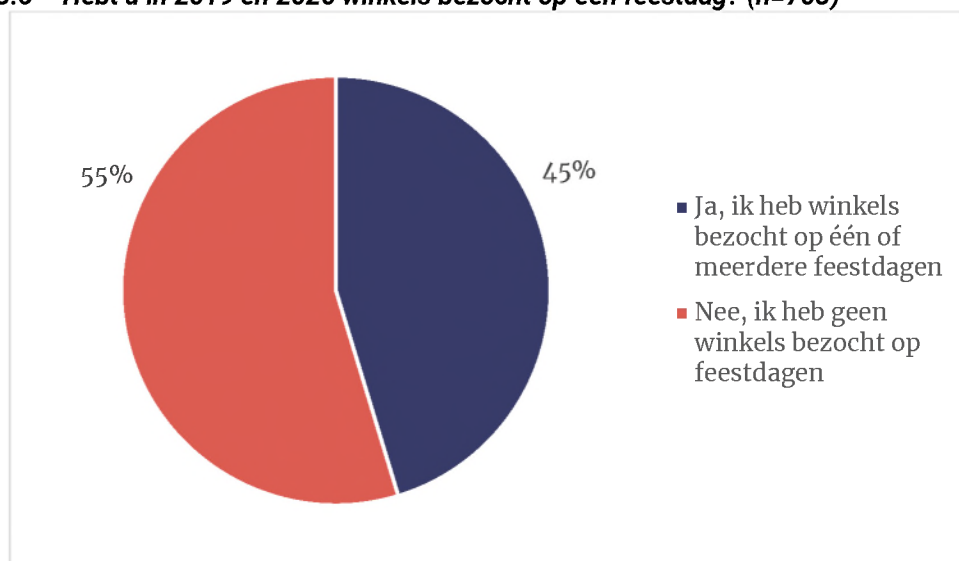
Aan de inwoners van Zeewolde die aangeven niet te winkelen en/of boodschappen te doen op zondag is gevraagd wat daar de belangrijkste reden voor is. Vijftien procent van de inwoners geeft aan dat er geen winkel behoefte is op zondag (Figuur 3.5). De meest genoemde reden daarna is dat inwoners vinden dat winkeliers een vaste vrije dag verdienen, dit zegt bijna een op de tien inwoners (11 procent). Ongeveer een op de tien inwoners (8 procent) doet geen boodschappen op zondag, of winkelt niet op zondag vanwege principiële of religieuze overtuigingen. Voor hen is zondag een rustdag.

Figuur 3.5 – Wat zijn de belangrijkste redenen dat u niet winkelt en/of boodschappen doet op zondag?



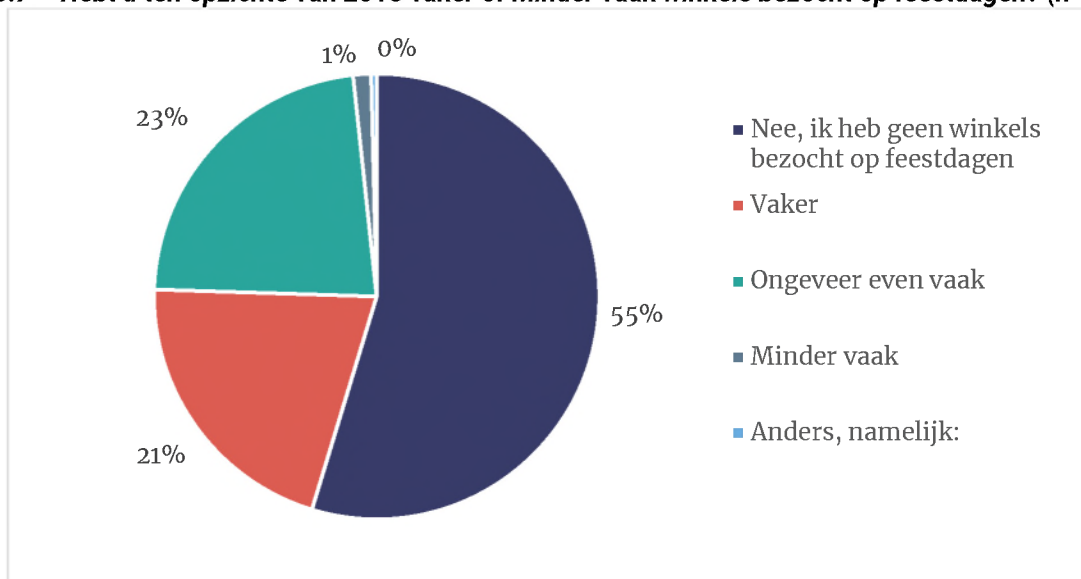
Aan alle inwoners van Zeewolde is gevraagd of ze in 2019 en 2020 winkels hebben bezocht op feestdagen. Meer dan de helft (55 procent) van de inwoners geeft aan geen winkels te hebben bezocht op feestdagen (Figuur 3.6). Iets minder dan de helft (45 procent) deed dit wel.

Figuur 3.6 – Hebt u in 2019 en 2020 winkels bezocht op een feestdag? (n=703)



Vervolgens is aan inwoners van Zeewolde gevraagd of men vaker of minder vaak winkels op feestdagen heeft bezocht in 2019 en 2020 ten opzichte van 2018. Een vijfde (21 procent) van alle inwoners is vaker winkels gaan bezoeken op feestdagen in 2019 en 2020 (Figuur 3.7). Bijna een kwart (23 procent) heeft in 2018 ongeveer even vaak een winkel bezocht op feestdagen als in 2019 en 2020. Slechts één procent is minder vaak winkels gaan bezoeken op feestdagen.

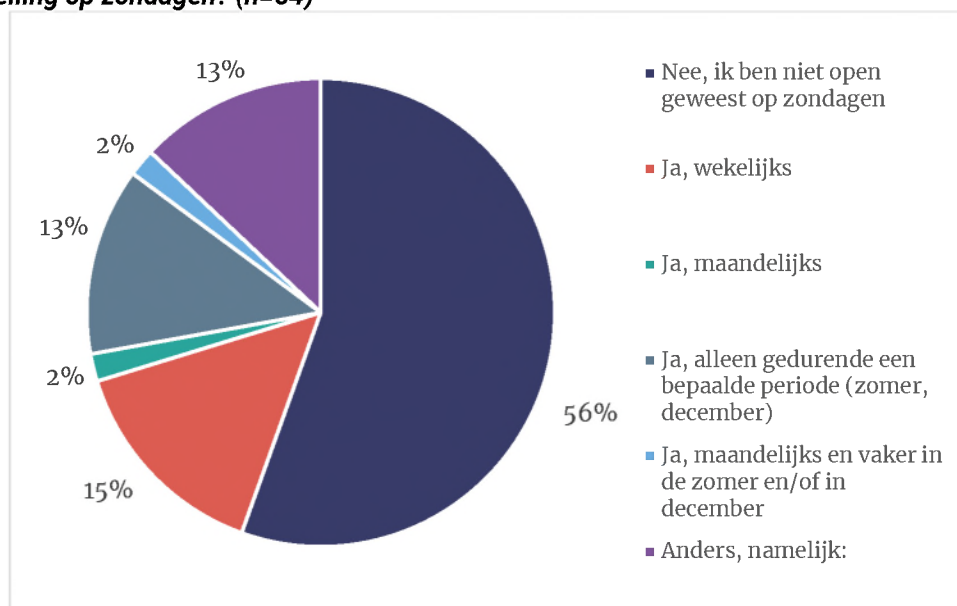
Figuur 3.7 – Hebt u ten opzichte van 2018 vaker of minder vaak winkels bezocht op feestdagen? (n=703)



3.3 Winkeliers

De tweede doelgroep van dit onderzoek is de winkelier. In deze paragraaf staat de openstelling van de winkel door de winkeliers centraal. Hen is gevraagd of men gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid tot openstelling op zondagen in de periode begin 2019 tot maart 2020. Een ruime meerderheid (56 procent) geeft aan niet open te zijn geweest op zondag (Figuur 3.8). Vijftien procent van de winkeliers geeft aan wekelijks gebruik te hebben gemaakt van de openstelling op zondagen. Het gaat hier om supermarkten, twee landelijke ketens en één bouwmarkt. Dertien procent is alleen gedurende een bepaalde periode open geweest op zondag. Het gaat hier om enkele kleinere winkeliers die meededen aan de collectieve koopzondagen. Een groep van 13 procent geeft aan op andere wijze gebruik te maken de openstellingsmogelijkheden. Zij maakten alleen gebruik van de een of twee collectieve koopzondagen rond de Kerst.

Figuur 3.8 – Hebt u in de periode van begin 2019 tot maart 2020 gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot openstelling op zondagen? (n=54)



Aan de winkeliers is gevraagd wat de belangrijkste reden is waarom men geen gebruik heeft gemaakt van de koopzondagen. Drie van de tien winkeliers geven aan dat economische redenen de belangrijkste reden is waarom men geen gebruik maakt van de koopzondag (Figuur 3.9). Een even grote groep geeft aan vanwege sociale redenen niet gebruik te maken van de koopzondagen. Een op de vijf geeft aan geen gebruik te maken van koopzondagen vanwege het belang van zondag als vaste rustdag. Zeven procent van de winkeliers gaat niet open vanwege een gebrek aan beschikbaar personeel. Zes procent gaat niet open vanwege principiële overtuigingen.

Figuur 3.9 - Wat zijn de belangrijkste redenen dat u in die periode geen gebruik heeft gemaakt van de koopzondagen? (n=54) (meerdere antwoorden mogelijk)



Vervolgens is aan winkeliers gevraagd wat de belangrijkste reden is waarom men wel gebruik heeft gemaakt van één of meerdere koopzondagen. Een kwart van de winkeliers (24 procent) geeft aan dat omzetverhoging of verhoging van de winst de belangrijkste reden is om gebruik te

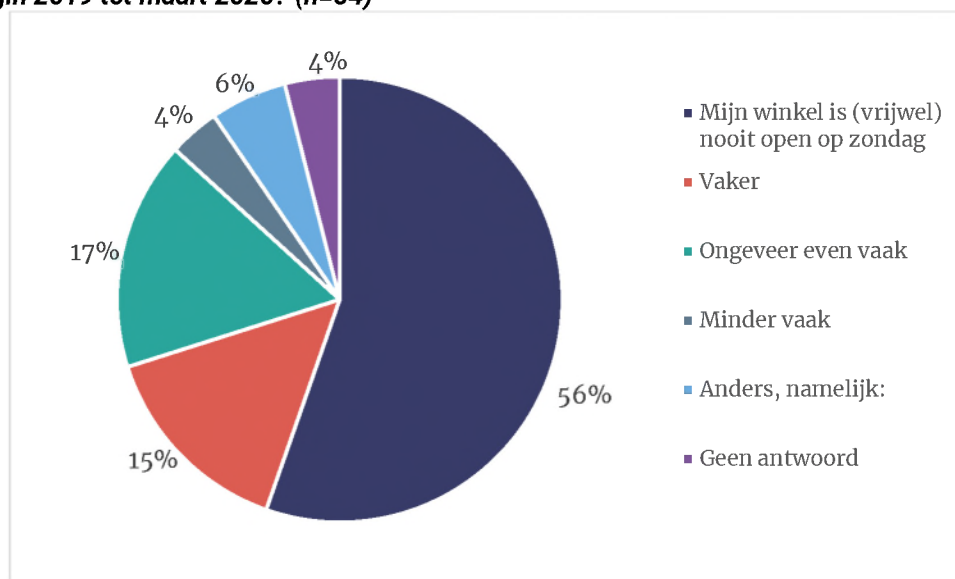
maken van koopzondagen. Een op de acht (13 procent) geeft aan gebruik te maken van koopzondagen als service aan de klant. Een op de tien (11 procent) geeft aan open te zijn vanwege landelijk beleid vanuit de hoofdorganisatie. Zes procent van de winkeliers geeft aan gebruik te maken van koopzondagen omdat klanten anders vermoedelijk naar andere winkels binnen de gemeente gaan die wel open zijn op zondagen. Eenzelfde groep geeft aan open te zijn om een bijdrage te leveren aan de verbetering van het imago van het winkelgebied. Slechts twee procent geeft aan open te zijn omdat klanten anders vermoedelijk naar andere winkels in andere gemeentes gaan die wel open zijn op zondagen.

Figuur 3.10 - Wat zijn de belangrijkste redenen dat u in die periode gebruik heeft gemaakt van één of meer koopzondagen? (n=54) (meerdere antwoorden mogelijk)



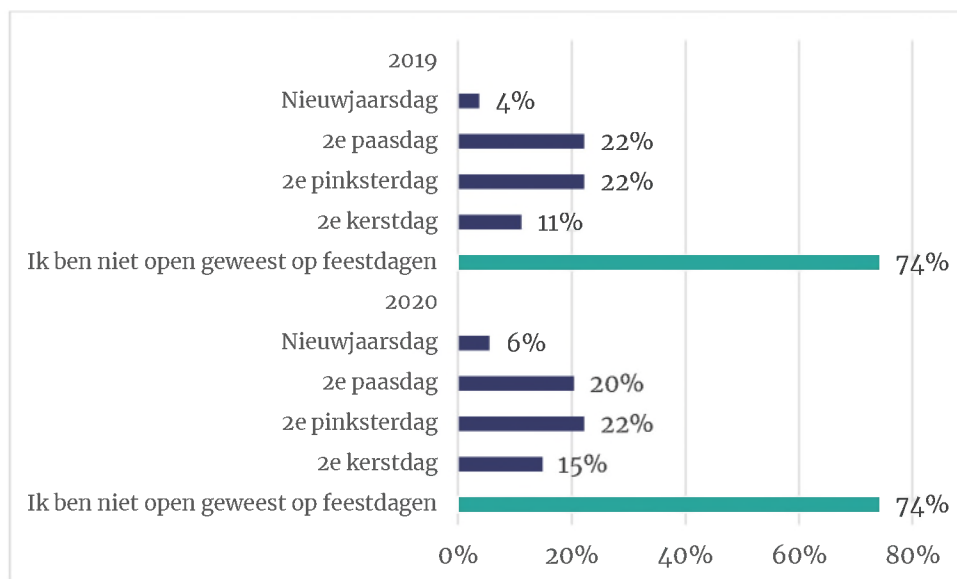
Aan winkeliers die gebruik hebben gemaakt van de openstelling op zondagen is gevraagd of men ten opzichte van 2018 vaker of minder vaak open is geweest in de periode van begin 2019 tot maart 2020. Ongeveer een op de acht (15 procent) geeft aan vaker open te zijn geweest in de periode begin 2019 tot maart 2020 dan in 2018 (Figuur 3.11). Zeventien procent is ongeveer even vaak open geweest. Slechts vier procent van de winkeliers heeft diens winkel minder vaak open gedaan in de periode begin 2019 tot maart 2020 dan in 2018.

Figuur 3.11 - Bent u ten opzichte van 2018 vaker of minder vaak open geweest op zondagen in de periode van begin 2019 tot maart 2020? (n=54)



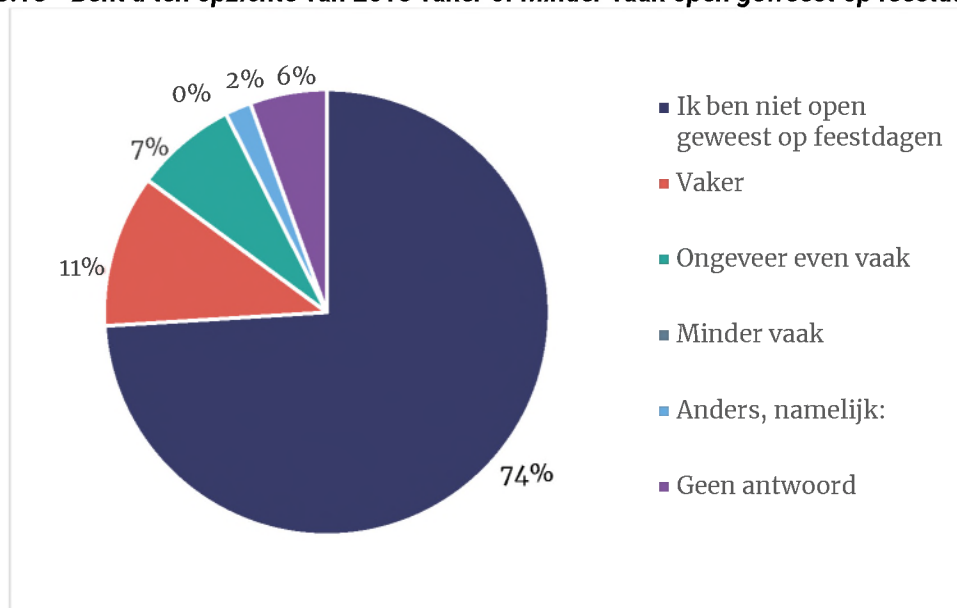
Aan de winkeliers in Zeewolde is gevraagd of men gebruik heeft gemaakt van de opstelling op feestdagen in 2019 en 2020, en op welke feestdagen de winkel dan open is geweest. Driekwart van de winkeliers (74 procent) geeft aan niet open te zijn geweest op feestdagen in 2019 en 2020. In 2019 heeft vier procent van de winkeliers gebruik gemaakt van de openstelling op nieuwjaarsdag (Figuur 3.12). Ongeveer een vijfde (22 procent) van de winkeliers maakte gebruik van de openstelling op tweede paasdag en op tweede pinksterdag. Op tweede kerstdag in 2019 maakte ongeveer een tiende (11 procent) van de winkeliers gebruik van de mogelijkheid tot openstelling. In 2020 maakte een iets grotere groep gebruik van de mogelijkheid tot openstelling op nieuwjaarsdag (96 procent). Ten opzichte van 2019 maakte in 2020 een iets kleinere groep winkeliers gebruik van de openstelling, twintig procent was open. Op pinksterdag maakte in 2020 een even grote groep winkeliers gebruik van de openstelling als in 2019. Op tweede kerstdag 2020 maakte ongeveer een op de acht winkeliers (15 procent) gebruik van de mogelijkheid tot openstelling, dit was meer dan in 2019.

Figuur 3.12 - Hebt u in 2019 en 2020 gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot openstelling op feestdagen? (n=54)



Aan winkeliers uit Zeewolde is vervolgens gevraagd of men ten opzichte van 2018 vaker of minder vaak open is geweest op feestdagen in 2019 en 2020. Iets meer dan een tiende (11 procent) van de winkeliers geeft aan vaker open te zijn geweest op feestdagen (Figuur 3.13). Zeven procent is ongeveer even vaak open geweest. Geen enkele winkelier geeft aan in 2019 en 2020 minder vaak open te zijn geweest op feestdagen dan in 2018.

Figuur 3.13 - Bent u ten opzichte van 2018 vaker of minder vaak open geweest op feestdagen? (n=54)



3.4 Stakeholders

Met drie supermarktondernemers is een aanvullend telefonisch gesprek gevoerd. Eén van hen heeft niet meegedaan aan de schriftelijke vragenlijst, bij twee was op basis van de vragenlijst (combinatie van ingevulde vragen en open antwoorden) niet helemaal duidelijk in hoeverre de winkel open is en/of blijft op zondag. De supermarkt die niet deelnam aan de schriftelijke vragenlijst is wel open op zondag (en is positief over de omzetten op zondag), een supermarkt is op zondag open geweest maar stopt daar in 2022 mee omdat het niet rendabel is en de andere supermarkt is en blijft open maar geeft aan dat de zondag geen rendabele dag is.

Sinds 2017 staat het bestuur van de VCZ op het standpunt dat de wekelijkse zondagopenstelling van winkels vooral iets is voor de supermarkten en het grootwinkelbedrijf. Zij bedienen daarmee primair de eigen inwoners. Voor de kleinere middenstanders heeft het vaak geen meerwaarde om op zondag open te gaan. De VCZ stimuleert dit ook niet. Niet iedere supermarkt maakt gebruik van de mogelijkheid om iedere zondag open te zijn. Voor een enkele is dat niet rendabel (de kleinere, minder centraal gelegen supermarkten). Dat is de eigen keus van de ondernemer. De drie supermarktondernemers die aanvullend telefonisch zijn benaderd, geven aan dat het niet moeilijk is om aan personeel te komen voor de zondag. Eén is tevreden over de omzet op zondag, twee niet. Alle drie geven ze aan dat er in de zomer, ook op zondag, veel toeristen zijn. Om hen te bedienen, zou volgens twee van hen de openstelling vervroegd moeten worden naar 10.00 uur. De animo van de ondernemer hiervoor hangt mede af van de locatie waarop de supermarkt is gevestigd.

De collectieve koopzondagen (in de zomermaanden en rond de feestdagen) bieden volgens de VCZ kansen voor de ondernemers om ook (incidenteel) op zondag open te gaan. Vanwege de corona-maatregelen zijn er in 2020 en 2021 geen collectieve koopzondagen georganiseerd. In 2022 hoopt de VCZ deze weer te kunnen organiseren. In 2021 waren de zondagen in de zomer enorm druk. Dat was mede door de invloed van corona, aldus de VCZ. Er waren heel veel toeristen in en rondom Zeewolde te vinden maar ook onze eigen inwoners waren wat vaker thuis of niet op vakantie. Kleinere ondernemers hebben geen gebruik gemaakt van deze extra koopdagen, ze hebben hun winkel niet extra geopend op zondag. De VCZ ziet hiervoor verschillende typen redenen. Allereerst zijn er kleine ondernemingen die al zes dagen per week geopend en geen medewerkers in dienst hebben om de werkdagen te verdelen, Er zijn ook wat grotere ondernemingen waarvan de personele bezetting door Corona-uitval extra onder druk stond en ook de geloofsovertuiging van sommige ondernemers speelt een rol in de afweging om niet op zondag open te gaan. De VCZ is van mening dat de koopzondagen met uitzondering van die rond de feestdagen voornamelijk gebruikt worden door filiaalbedrijven en de supermarkten.

4 Economische en maatschappelijke effecten

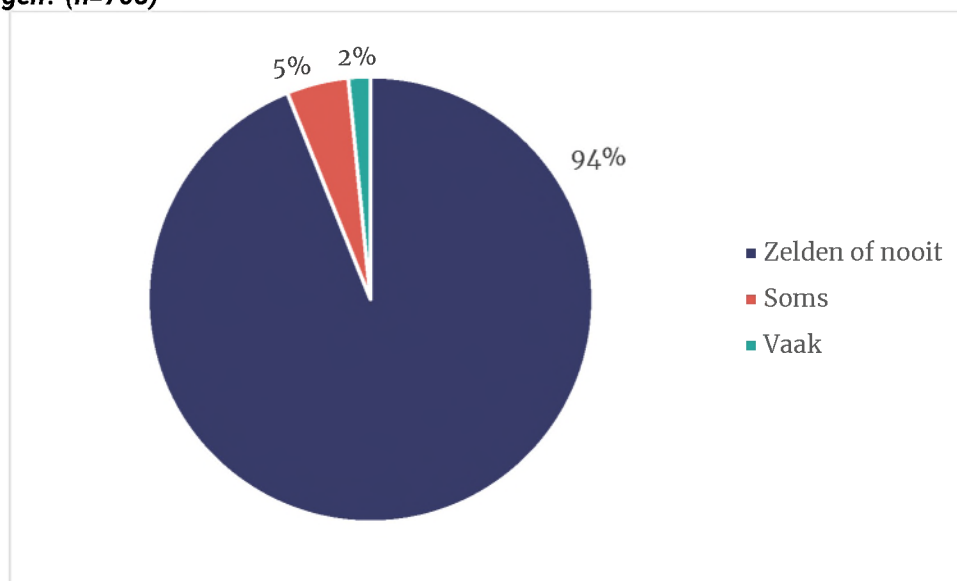
4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de economische en maatschappelijke effecten van de openstelling van de winkels op zondagen en feestdagen in Zeewolde behandeld. Deze effecten worden eerst uiteengezet voor inwoners, die op maatschappelijke effecten van de openstelling zijn bevraagd. Daarna worden de ervaringen van winkeliers behandeld, die op zowel economische als maatschappelijke effecten zijn bevraagd. De stakeholders (paragraaf 4.4) hebben input op zowel maatschappelijke als economische effecten. De laatste paragraaf laat uit ander onderzoek zien wat de economische effecten van de coronamaatregelen zijn op de koopkrachtontwikkeling in winkelgebieden als Zeewolde.

4.2 Inwoners

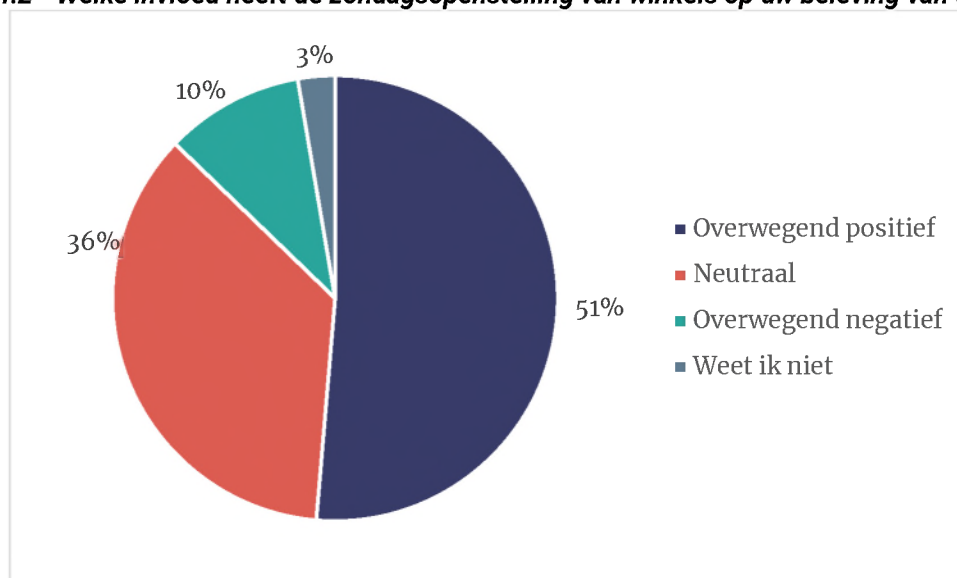
In deze paragraaf staan de maatschappelijke effecten centraal die inwoners van Zeewolde ervaren van de openstelling van winkels op zondagen en feestdagen. Aan de inwoners is gevraagd of men wel eens overlast ervaart als gevolg van de openstelling van winkels op zondagen of feestdagen. De overgrote meerderheid van de inwoners (94 procent) zegt zelden of nooit overlast te ervaren van de openstelling (Figuur 4.1). Een groep van vijf procent ervaart soms overlast en twee procent van de inwoners van Zeewolde ervaart vaak overlast van de openstelling van winkels op zondagen of feestdagen.

Figuur 4.1 - Ervaart u wel eens overlast als gevolg van de openstelling van winkels op zondagen of feestdagen? (n=703)



Vervolgens is aan inwoners gevraagd welke invloed de zondagopenstelling van winkels heeft op de beleving van de zondag. Meer dan de helft (51 procent) van de inwoners ervaart een overwegend positieve invloed op de beleving van de zondag door de zondagopenstelling van winkels (Figuur 4.2). Iets meer dan een derde (36 procent) van de inwoners zegt hierin neutraal te zijn. Een op de tien inwoners geeft aan dat de openstelling een overwegend negatief effect heeft gehad op de beleving van de zondag.

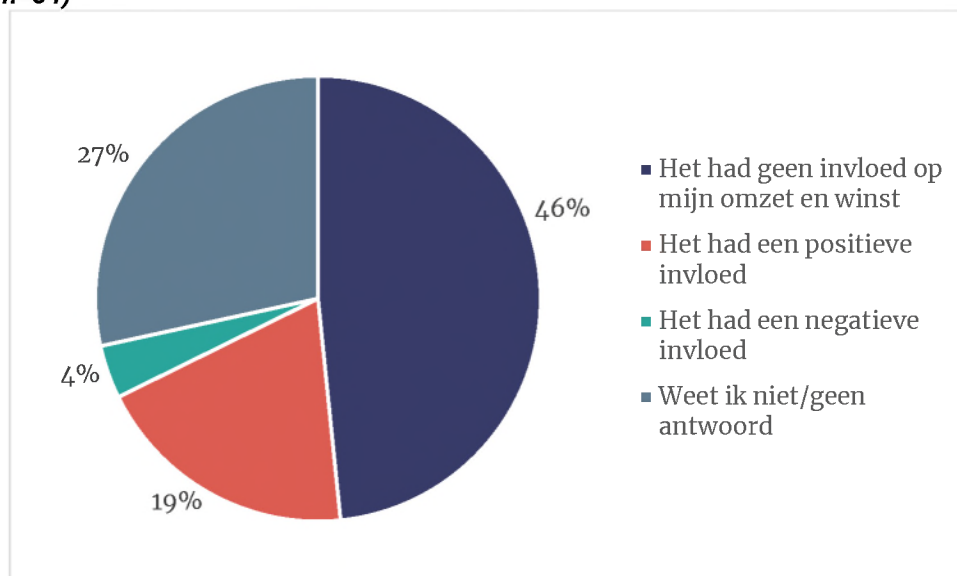
Figuur 4.2 - Welke invloed heeft de zondagsopenstelling van winkels op uw beleving van de zondag? (n=703)



4.3 Winkeliers

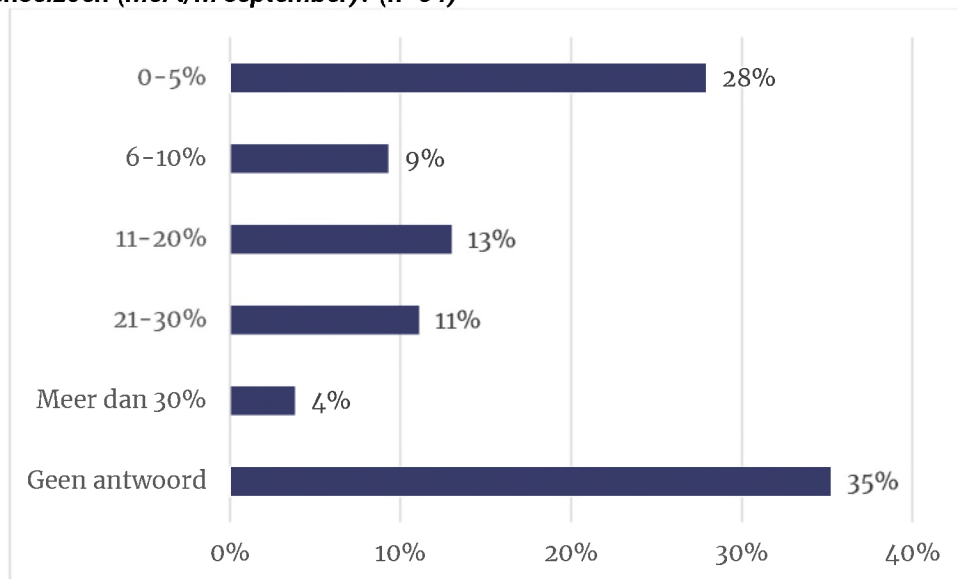
De economische en maatschappelijke effecten die de zondagsopenstelling in Zeewolde heeft volgens winkeliers staat in deze paragraaf centraal. Aan winkeliers is gevraagd in welke mate de verruiming van de koopzondagen invloed heeft gehad op de omzet en winst in 2019. Hierbij geeft bijna de helft (46 procent) aan dat het geen invloed had op de omzet en winst (Figuur 4.3). Een op de vijf winkeliers (19 procent) geeft aan dat de verruiming van de koopzondagen een positieve invloed had op de omzet en winst. Slechts vier procent van de winkeliers geeft aan dat het een negatieve invloed had op de omzet en winst.

Figuur 4.3 - In welke mate heeft de verruiming van de koopzondagen invloed gehad op uw omzet en winst in 2019? (n=54)



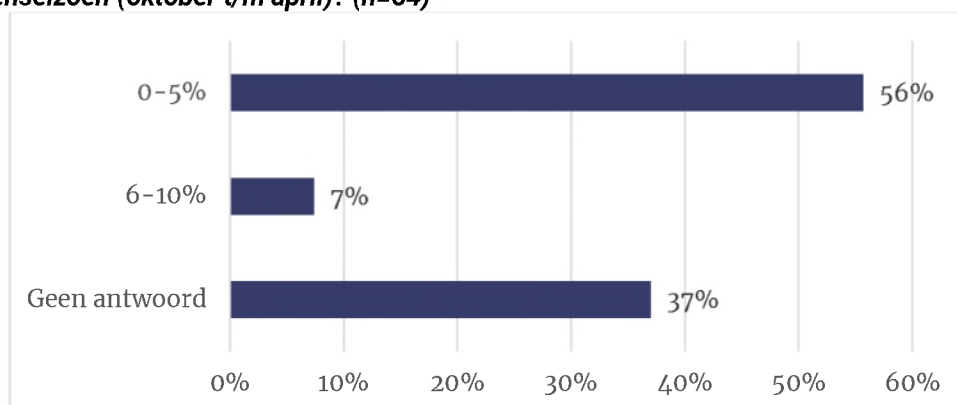
Vervolgens is aan winkeliers gevraagd welk deel van de omzet afkomstig was van toeristen tijdens het toeristenseizoen van 2019. Van de winkeliers in Zeewolde geeft iets meer dan een kwart (28 procent) aan dat tot en met 5 procent van de omzet afkomstig is van toeristen (Figuur 4.4). Een op de tien winkeliers (9 procent) geeft aan dat 6 tot en met 10 procent van de omzet afkomstig was van toeristen tijdens het toeristenseizoen. Een achtste van de winkeliers (13 procent) geeft aan dat 11 tot 20 procent van de winst afkomstig is van toeristen, en een op de tien (11 procent) geeft aan dat 21 tot 30 procent afkomstig is van toeristen. Slechts vier procent van de winkeliers schat dat meer dan 30 procent van de omzet afkomstig is van toeristen.

Figuur 4.4 - Welk deel van uw omzet was naar uw inschatting in 2019 afkomstig van toeristen tijdens het toeristenseizoen (mei t/m september)? (n=54)



Winkeliers is ook gevraagd een schatting te maken van het aandeel omzet wat afkomstig was van toeristen buiten het toeristenseizoen van 2019. Hierbij geeft de meerderheid van de winkeliers (56 procent) aan dat dit aandeel tussen de 0 en 5 procent ligt (Figuur 4.5). Zeven procent schat dat de omzet voor 6 tot 10 procent afkomstig is van toeristen buiten het toeristenseizoen.

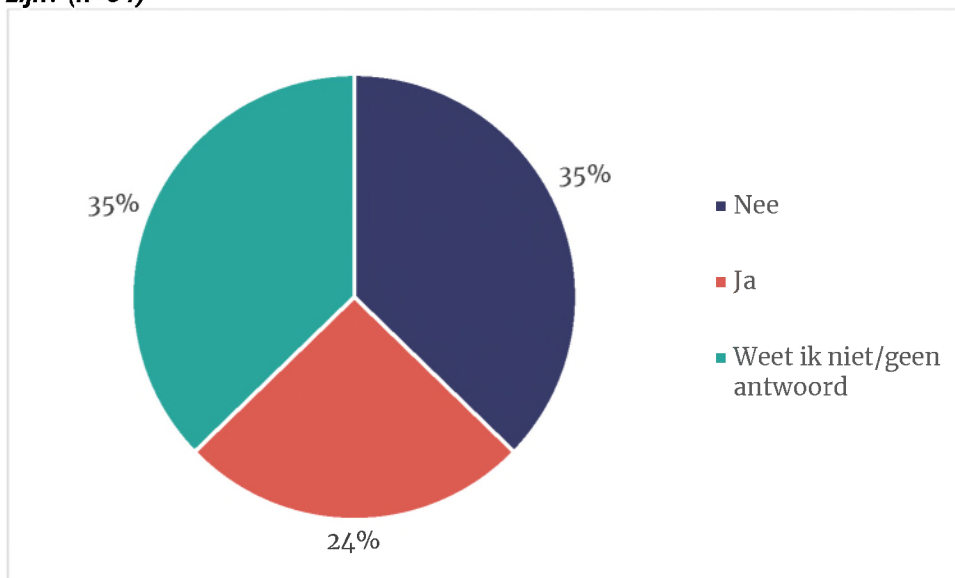
Figuur 4.5 - Welk deel van uw omzet was naar uw inschatting in 2019 afkomstig van toeristen buiten het toeristenseizoen (oktober t/m april)? (n=54)



Winkeliers is gevraagd of Zeewolde aantrekkelijker is geworden voor toeristen sinds winkels iedere zondag open mogen zijn. Iets meer dan een derde (35 procent) heeft hier geen mening

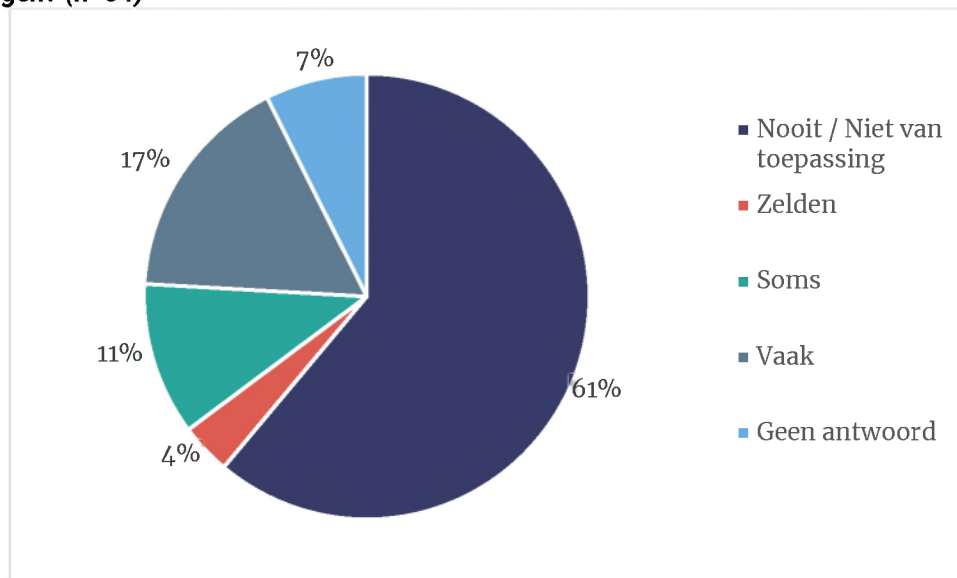
over of weet niet wat ze vinden (Figuur 4.6). Eenzelfde groep (35 procent) vindt dat Zeewolde niet aantrekkelijker is geworden voor toeristen nu het winkeliers is toegestaan iedere zondag open te zijn. Een kwart van de winkeliers (24 procent) zegt dat Zeewolde wel aantrekkelijker is geworden voor toeristen.

Figuur 4.6 - Is Zeewolde aantrekkelijker voor toeristen sinds het winkeliers is toegestaan om elke zondag open te zijn? (n=54)



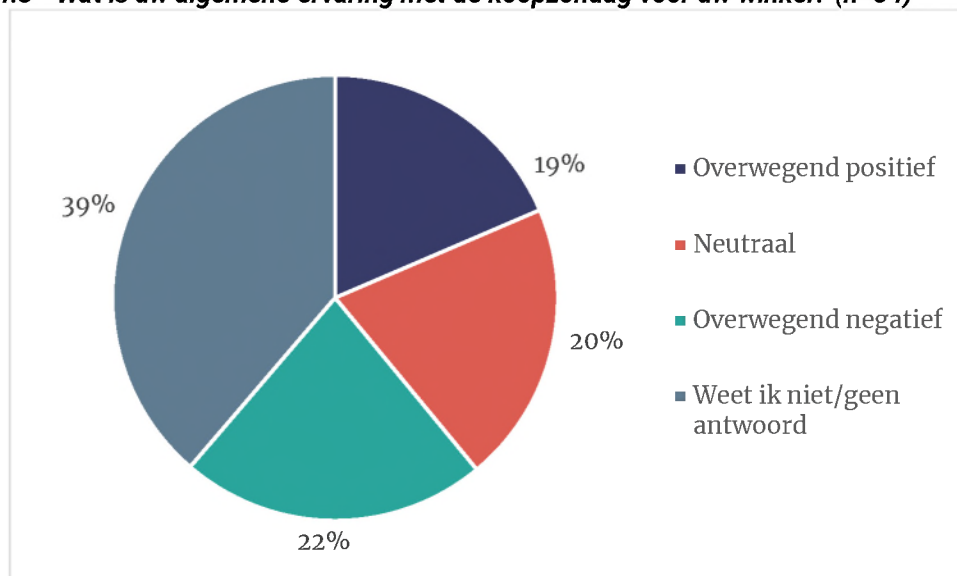
Winkeliers is gevraagd of ze moeite hebben met het vinden van personeel voor de koopzondagen of feestdagen. De grootste groep (61 procent), van de winkeliers geeft aan hier nooit moeite mee te hebben, of dat dit niet van toepassing is (Figuur 4.7). Vier procent heeft zelden moeite met het vinden van personeel, en elf procent heeft soms moeite met het vinden van personeel. Bijna een op de vijf (17 procent) geeft aan vaak moeite te hebben met het vinden van personeel. De groep die aangeeft vaak moeite te hebben met het vinden van personeel bestaat voor de helft uit winkeliers die niet open zijn geweest op zondag.

Figuur 4.7 - Heeft u moeite met het vinden van personeel voor de bezetting op koopzondagen of feestdagen? (n=54)



Tot slot is aan winkeliers gevraagd wat de algemene ervaring is met de koopdag voor diens winkel. De grootste groep (39 procent) weet dit niet of heeft hier geen antwoord op (Figuur 4.8). Een vijfde van de winkeliers (19 procent) heeft een overwegend positieve ervaring met de koopzondag. Bijna eenzelfde groep (20 procent) is neutraal in de ervaring met de koopzondag voor diens winkel. Van de winkeliers zegt tweeëntwintig procent dat de algemene ervaring met de koopzondag overwegend negatief is.

Figuur 4.8 - Wat is uw algemene ervaring met de koopzondag voor uw winkel? (n=54)



4.4 Stakeholders

Toeristische ondernemers reageren wisselend op het belang van zondagopenstelling van de winkels voor hun gasten. Het hangt mede af van de locatie van de toeristische accommodatie en van de verblijfsduur van de gasten. De diverse geluiden zijn.

- Toeristen zijn wel op Harderwijk en niet op Zeewolde gericht.
- Een aantrekkelijk centrum in Zeewolde is belangrijk voor toeristen (supermarkt, horeca, boetiekjes).
- Toeristen doen de belangrijkste boodschappen op de aankomstdag. Dat is niet de zondag. Toeristen doen op zondag vooral de 'vergeten boodschap'.
- Toeristen (met name die uit grote steden en de Randstad) verwachten dat supermarkten iedere zondag open zijn. Gasten uit België en Duitsland willen graag in de ochtend winkelen, ook op zondag.
- Toeristen doen 's ochtends de boodschappen en gaan 's middags iets actiefs doen (strand/watersport, fietsen, de barbecue voorbereiden). Dit is in de zomer op zondag niet anders dan op andere dagen van de week.
- Bezoekers van B&B maken geen gebruik van winkels, wel van horeca.

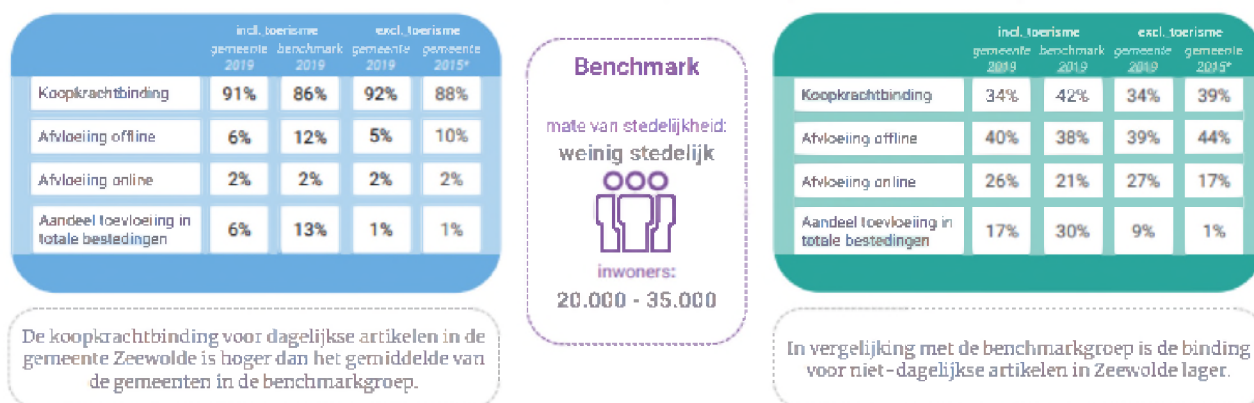
Gedurende de perioden van (avond)lockdown zijn er geen koopavonden geweest. Voor de corona-periode liep het animo voor de koopavond in Zeewolde, net als in heel Nederland terug, aldus de VCZ. Net als bij de zondagopenstelling is deelname aan de koopavond niet verplicht. De supermarkten en de filiaalbedrijven zijn (wanneer er geen lockdown is) open op koopavond. De meeste andere winkels niet.

4.5 Koopkrachtbinding in Zeewolde en invloed corona

In 2015 en 2019 voerde I&O Research onder andere voor de gemeente Zeewolde het Koopstromenonderzoek uit. Hieruit blijkt dat de koopkrachtbinding tussen 2015 en 2019 voor dagelijkse artikelen (zie Figuur 4.9, links in blauw) in Zeewolde toenam en ook hoger is dan in referentiegemeenten. De eigen inwoners zijn dus sterk gericht op Zeewolde voor de dagelijkse boodschappen. De toevloeiing voor dagelijkse bestedingen is vergeleken met referentiegemeenten laag en geheel afkomstig van toeristische bestedingen (niet van omliggende gemeenten). De koopkrachtbinding voor niet-dagelijkse artikelen (hieronder rechts in groen) nam af en is lager dan in referentiegemeenten. De toevloeiing is relatief laag en komt geheel van toeristische bestedingen. Het is aannemelijk dat de uitgebreide openstelling van supermarkten op zondag heeft bijgedragen aan een hogere binding in het dagelijkse segment. Voor de niet-dagelijkse sector (winkelen of funshoppen) geldt dat de koopkrachtbinding is afgenomen door de toename van online-aankopen.

Figuur 4.9 – Ontwikkeling gemeente Zeewolde 2015-2019, Koopstromenonderzoek 2019 I&O Research

Benchmark en ontwikkeling binding en toevoeging



De jaren 2020 en 2021 zijn bijzondere jaren, ook voor de detailhandel. In maart 2020 werd duidelijk dat er een corona-pandemie was. De horeca moest haar deuren sluiten en veel winkelgebieden met vooral niet-dagelijks aanbod kampten met historisch lage bezoekersaantallen. Voor de provincies Drenthe, Gelderland en Overijssel bracht I&O Research in beeld welke impact corona -en de economische gevolgen daarvan- heeft op het functioneren van de winkelgebieden in Oost-Nederland. In het onderzoek keken we hoe de winkelgebieden er voor de coronapandemie voor stonden en welke invloed de coronapandemie heeft op de koopstromen en het functioneren van de winkelgebieden. Het is aannemelijk dat trends in Oost-Nederland ook gelden voor de rest van Nederland.

Uit het onderzoek blijkt dat in Oost-Nederland vooral centrumgebieden die voorheen op een grote populariteit onder consumenten konden rekenen, hard geraakt zijn door de coronapandemie (meting eind 2020). Consumenten wilden tijdens de coronapandemie vooral snel en veilig winkelen en waren minder op zoek naar beleving. Met de sluiting van de horeca en andere vrijetijdsvoorzieningen was er simpelweg ook minder te beleven. Corona treft de (kleinere) winkelgebieden die meer gericht zijn op dagelijkse boodschappen juist minder. Ook kiezen consumenten er bij fysieke aankopen vaker voor om kleine of middelgrote centrumlocaties (dichter bij huis) te bezoeken in plaats van grote binnensteden. Wijkwinkelcentra en winkelcentra in weinig stedelijke gebieden zoals Zeewolde konden tijdens de coronapandemie juist rekenen op een grotere bezoekersstroom. Ook de grootschalige (perifere) aankooplocaties doen het relatief goed. Deze locaties profiteerden van de omzetgroei in bouwmarkten, tuincentra en woonwinkels.

De totale detailhandelsbestedingen namen in vrijwel alle branches (met uitzondering van de kleding- en schoenenbranche) toe. Met uitzondering van de supermarkten, bouwmarkten, tuincentra en woonwinkels waren het echter niet de fysieke winkels die hiervan profiteerden. De omzetgroei in de detailhandel vond vooral online plaats (webwinkels en multichannelers). Vrijwel alle niet-dagelijkse producten kocht men ten tijde van de coronapandemie aanzienlijk vaker online dan daarvoor. Boodschappen werden ook vaker online gekocht, maar dat aandeel is nog steeds klein. We verwachten dat deze toegenomen online oriëntatie na de coronapandemie deels standhoudt. Van de inwoners die aangaven nu meer online te kopen dan voor de coronapandemie, verwacht namelijk bijna de helft (48 procent) na de crisis ook meer online te blijven kopen.

In het najaar van 2021 voert I&O Research opnieuw een koopstromenonderzoek uit voor de Randstedelijke provincies. De resultaten zullen begin 2022 beschikbaar zijn. Op basis van de ervaringen in Oost-Nederland kan verwacht worden dat het aandeel online bestedingen ook in Zeewolde duidelijk is toegenomen ten opzichte van 2018 en dat alle branches, met uitzondering van de supermarkten, bouwmarkten, tuincentra en woonwinkels dit merken. Omdat Zeewolde geen centrumgemeente is, is de corona-impact naar verwachting minder groot dan gemiddeld in Nederland.

5 Wensen ten aanzien van de zondagopening

5.1 Inleiding

Aan inwoners en winkeliers is gevraagd of ze toepasbare verbeter suggesties zien voor de invulling of uitvoering van de koopzondag. Dit hoofdstuk beschrijft de wensen ten aanzien van de zondagopenstelling vanuit inwoners, winkeliers en stakeholders. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen inwoners, winkeliers en stakeholders die overwegend positief of overwegend negatief staan tegenover de zondagopenstelling.

5.2 Reacties van groepen die positief zijn over zondagopenstelling

In voorgaande hoofdstukken is aan bod gekomen dat de helft van de inwoners van Zeewolde een overwegend positief effect ziet van de zondagopenstelling op de beleving van de zondag. Een vijfde van de winkeliers heeft een overwegend positieve ervaring met de koopzondag.

5.2.1 Reacties van inwoners

Van de inwoners van Zeewolde die overwegend positief staan tegenover de zondagopenstelling, zijn 205 reacties gekomen op de vraag of men toepasbare verbeter suggesties ziet voor de invulling of uitvoering van de koopzondag. De reacties van de inwoners kunnen worden samengevat in een aantal punten. Zo zien ze graag dat winkels eerder open gaan, dat er meer winkels open zijn op zondag en dat de ondernemer zelf de openingstijden kan kiezen zonder begrenzing van regels. Hieronder staan enkele voorbeelden van deze uitspraken.

“Supermarkten de gehele zondag openstellen, maar nog beter, laat winkeliers het zelf bepalen.”

“Vanaf de ochtend open voor verse afgebakken broodjes, dat zou nog een toevoeging kunnen zijn.”

“Ik vind het onnodig dat de winkels pas om 13.00 uur open mogen.”

“Er dient totaal geen belemmering te zijn voor een ondernemer om mij zaken te verkopen op alle dagen van de week.”

“Hoe meer winkels open hoe beter.”

“Meer, vaker en langer open als de winkelier dat wil.”

5.2.2 Reacties van winkeliers

Van de winkeliers die overwegend positief staan tegenover de zondagopenstelling, zijn zeven reacties gekomen op de vraag of men toepasbare verbeter suggesties ziet voor de invulling of

uitvoering van de koopzondag. Deze reacties gaan veelal over een ruimere openingstijd en over de hoeveelheid winkels die open is. Onderstaand staan enkele voorbeelden van uitspraken.

“Vergroten van de openingstijden. We mogen nu pas om 13:00 uur open en ik denk dat het voor de klant prettiger is als we eerder open mogen.”

“Om het dorp zelf ook aantrekkelijker te maken zouden alle winkels open moeten op zondag.”

“Eerder open en dan eerder dicht (10 open 18 dicht).”

“Als meerdere winkels in deze straat open zouden zijn, zou er nog meer levendigheid in het centrum ontstaan op zondag.”

5.3 Reacties van groepen die negatief zijn over zondagopenstelling

In voorgaande hoofdstukken is aan bod gekomen dat een op de tien van de inwoners van Zeewolde een overwegend negatief effect ziet van de zondagopenstelling op de beleving van de zondag. Een vijfde van de winkeliers heeft een overwegend negatieve ervaring met de koopzondag.

5.3.1 Reacties van inwoners

Van de inwoners die overwegend negatief staan tegenover de zondagopenstelling, zijn 38 reacties gekomen op de vraag of men toepasbare verbeter suggesties ziet voor de invulling of uitvoering van de koopzondag. De reacties van de inwoners gaan veelal over het afschaffen van de koopzondagen. Een kleine groep oppert om een extra koopavond in de week in te voeren in plaats van de koopzondag, of eens per maand een koopzondag te doen. Enkele reacties hieronder illustreren hun suggesties.

“12 koopzondagen zijn wat ons betreft voldoende.”

“Doe dan in plaats van zondag een avond extra open door de week.”

“Gewoon niet aan beginnen, het is de bijl aan de wortels van onze kleinere winkeliers, ze verkopen er niks extra door, maar moeten wel salaris uitbetalen.”

“Niet doorvoeren, gun de winkeliers één vrije dag per week. Grote winkelketens zijn in staat om voor een koopzondag personeel beschikbaar te stellen. De (kleine) zelfstandige moet dus zelf maar weer in de winkel gaan staan? 6 dagen per week is meer dan genoeg!”

“Gewoon afschaffen. Heeft geen enkele toegevoegde waarde.”

5.3.2 Reacties van winkeliers

Van de winkeliers die overwegend negatief staan tegenover de zondagopenstelling, zijn zes reacties gekomen op de vraag of men toepasbare verbeter suggesties ziet voor de invulling of uitvoering van de koopzondag. De reacties lopen uiteen in hun boodschap. Onderstaand enkele reacties.

“Betere reclame naar buiten/naar consument/inwoners beginnen dat winkels open zijn op zondagen. Denk nog steeds dat een koopzondag in een dorp niet werkt, het is echt iets stads.”

“Met alle winkeliers open, anders heeft het geen nut.”

“Winkels gesloten laten.”

“Prima zoals 't nu is!”

5.4 Suggesties van de stakeholders

Vanuit de toeristische ondernemers komen de suggesties om bredere bekendheid te geven aan de collectieve koopzondagen in de zomer en wat er dan te doen is via visiflevoland.nl, puurzeewolde.nl, het krantje Uit in Zeewolde en de socials. Ook zijn er toeristische ondernemers die de suggestie doen om op zondag met name de supermarkten al om 10 uur te openen.

De VCZ pleit voor een grotere deelname van winkels op de collectieve koopzondagen, maar noch de VCZ noch de gemeente heeft mogelijkheden om dat af te dwingen of te sturen. Het blijft de individuele keuze van een ondernemer om wel of niet de deuren te openen.

Bijlagen

Vragenlijst inwoners

Evaluatie verruiming winkeltijden Zeewolde

WINKELLEN EN BOODSCHAPPEN DOEN OP ZONDAG

Door de coronacrisis was het winkelgedrag in de afgelopen jaren afwijkend. In deze enquête vragen we daarom naar de situatie in de periode tussen de verruiming van de winkeltijden en het begin van de coronacrisis. Dus in de periode van begin 2019 tot half maart 2020.

1. Hoe vaak heeft u in de genoemde periode op zondag gewinkeld of boodschappen gedaan in Zeewolde? ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK

- ☐ Wekelijks
- ☐ 2 Tot 3 keer per maand
- ☐ Ongeveer 1 keer per maand
- ☐ Enkele keren per jaar
- ☐ (Vrijwel) nooit
- ☐ (Vrijwel) nooit in Zeewolde, maar wel elders

[→ ga naar vraag 5](#)

2. Wat zijn de belangrijkste redenen dat u (wel eens) op zondag winkelt en/of boodschappen doet?

MAXIMAAL TWEE ANTWOORDEN MOGELIJK

- ☐ Geen of minder tijd op andere dagen
- ☐ Winkelbehoefte: heb vaak iets nodig op zondag/onverwacht bezoek
- ☐ Gezelligheid/recreatief winkelen
- ☐ Minder druk dan op andere dagen
- ☐ Anders, namelijk: _____
- ☐ Weet ik niet

3. Als u elders dan in Zeewolde op zondag boodschappen doet of gaat winkelen, wat is daar dan de reden van?

- ☐ In Zeewolde zijn niet altijd alle winkels op zondag open
- ☐ Elders winkelen/boodschappen doen is een vorm van vrijetijdsbesteding
- ☐ Combinatie met ander reisdoel, bijv. familiebezoek
- ☐ Anders, namelijk: _____
- ☐ Niet van toepassing: Ik ga niet elders op zondag boodschappen doen of winkelen



De volgende vraag gaat over de periode van begin 2019 tot half maart 2020.

4. Bezocht u in deze periode vaker of minder vaak op zondag een winkel dan in 2018?

	Vaker	Ongeveer even vaak	Minder vaak	Nooit
Winkels voor dagelijkse boodschappen	☐	☐	☐	☐
Winkels voor winkelen/funshoppen [of: overige winkels]	☐	☐	☐	☐

[N.B. in analyse alleen v1=1 t/m 4 meenemen]

→ [ga naar vraag 6](#)

(deze vraag alleen voor mensen die op vraag 1 'nooit' hebben geantwoord)

5. Wat zijn de belangrijkste redenen dat u niet winkelt en/of boodschappen doet op zondag?

MAXIMAAL TWEE ANTWOORDEN MOGELIJK

- ☐ Geen tijd op zondag
- ☐ Geen winkelbehoefte: niks nodig op zondag
- ☐ Principieel/ geloof: zondagsrust
- ☐ Winkeliers verdienen een vaste vrije dag
- ☐ Er zijn geen/weinig winkels open in Zeewolde op zondag
- ☐ Anders, namelijk: _____
- ☐ Weet niet

Naast de mogelijkheid om de winkels open te stellen op zondagen mogen winkels vanaf 2019 ook open op feestdagen (nieuwjaarsdag, tweede paasdag, tweede pinksterdag, tweede kerstdag).

6. Hebt u in 2019 en 2020 winkels bezocht op een feestdag?

- ☐ Nee, ik heb geen winkels bezocht op feestdagen → [ga naar vraag 8](#)
- ☐ Ja, ik heb winkels bezocht op één of meerdere feestdagen

7. Hebt u ten opzichte van 2018 vaker of minder vaak winkels bezocht op feestdagen?

- ☐ Vaker
- ☐ Ongeveer even vaak
- ☐ Minder vaak
- ☐ Anders, namelijk: _____

MAATSCHAPPELIJKE EFFECTEN

8. Ervaart u wel eens overlast als gevolg van de openstelling van winkels op zondagen of feestdagen?

- ☐ Zelden of nooit → [ga naar vraag 10](#)
- ☐ Soms
- ☐ Vaak

9. Kunt u beschrijven welke overlast u heeft ervaren?



10. Welke invloed heeft de zondagsopenstelling van winkels op uw beleving van de zondag?

- ☐ Overwegend positief
- ☐ Neutraal
- ☐ Overwegend negatief
- ☐ Weet ik niet

Kunt u uw antwoord toelichten?

- ☐ _____
- ☐ _____

SLOT

11. Welke toepasbare verbeter suggesties ziet u voor de invulling of uitvoering van de koopzondag?

12. Wilt u verder nog iets kwijt over de koopzondag in Zeewolde?

(achtergrondvragen panel eventueel herhalen, anders gebruiken)

Hartelijk dank voor uw deelname!



Vragenlijst winkeliers

Evaluatie verruiming winkeltijden Zeewolde

Door de coronacrisis was het winkelgedrag in de afgelopen jaren afwijkend. In deze enquête vragen we daarom naar de situatie in de periode van begin 2019 tot half maart 2020.

Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een vakje aan te kruisen ☒. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere vakjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Soms kunt u één of meer vragen overslaan, omdat die niet voor u van toepassing zijn. Dit wordt aangegeven met een doorverwijzing (bijvoorbeeld → ga naar vraag 3).
- Heeft u een vergissing gemaakt? Maak het aangekruiste vakje zwart ☒ en kruis het juiste ☐ vakje aan

Terugzenden van de vragenlijst

U kunt de ingevulde vragenlijst in de bijgevoegde antwoordenvolp terug sturen. Een postzegel is niet nodig.

Bent u de envelop kwijt?

Stuur de vragenlijst dan (zonder postzegel) op naar:

I&O Research

Antwoordnummer 1104

7500 VB Enschede

I - OPENSTELLING OP ZONDAG

13. Hebt u in de periode van begin 2019 tot maart 2020 gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot openstelling op zondagen?

- | | |
|--|-------------------|
| ☐ Nee, ik ben niet open geweest op zondagen | |
| ☐ Ja, wekelijks | → ga naar vraag 3 |
| ☐ Ja, maandelijks | → ga naar vraag 3 |
| ☐ Ja, alleen gedurende een bepaalde periode (zomer, december) | → ga naar vraag 3 |
| ☐ Ja, maandelijks en vaker in de zomer en/of in december | → ga naar vraag 3 |
| ☐ Anders, namelijk: | |

→ ga naar vraag 3



14. Wat zijn de belangrijkste redenen dat u in die periode geen gebruik heeft gemaakt van de koopzondagen?

MAXIMAAL 2 ANTWOORDEN MOGELIJK

- ☐ Persoonlijke redenen: geloofsovertuiging, principieel
- ☐ Economische redenen: geen omzetverhoging, niet rendabel
- ☐ Sociale redenen (familie, vrienden, vereniging)
- ☐ Geen personeel beschikbaar
- ☐ Belang van zondag als vaste rustdag
- ☐ (Landelijk) beleid vanuit hoofdorganisatie
- ☐ Anders,
namelijk:

→ ga naar vraag 5

15. Wat zijn de belangrijkste redenen dat u in die periode gebruik heeft gemaakt van één of meer koopzondagen?

MAXIMAAL 2 ANTWOORDEN MOGELIJK

- ☐ Omzetverhoging of verhoging van winst
- ☐ Klanten gaan vermoedelijk naar winkels binnen de gemeente die wél op zondag open zijn
- ☐ Klanten gaan vermoedelijk naar andere gemeenten waar de winkels wél op zondag open zijn
- ☐ Service voor de klant
- ☐ (Landelijk) beleid vanuit hoofdorganisatie
- ☐ Bijdrage leveren aan verbetering imago winkelgebied
- ☐ Anders,
namelijk:

16. Bent u ten opzichte van 2018 vaker of minder vaak open geweest op zondagen in de periode van begin 2019 tot maart 2020?

- ☐ Vaker
- ☐ Ongeveer even vaak
- ☐ Minder vaak
- ☐ Anders,
namelijk:

17. Hebt u in 2019 en 2020 gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot openstelling op feestdagen?

- ☐ Nee, ik ben niet open geweest op feestdagen
- ☐ Ja, ik ben op de volgende feestdagen open geweest:

→ ga naar vraag 7

2019

2020

☐ nieuwjaarsdag

☐ nieuwjaarsdag



- ☐ 2^e paasdag
☐ 2^e pinksterdag
☐ 2^e kerstdag

- ☐ 2^e paasdag
☐ 2^e pinksterdag
☐ 2^e kerstdag

Bent u ten opzichte van 2018 vaker of minder vaak open geweest op feestdagen?

- ☐ Vaker
☐ Ongeveer even vaak
☐ Minder vaak
☐ Anders,
namelijk:

--

II – ECONOMISCHE EFFECTEN 2019

18. In welke mate heeft de verruiming van de koopzondagen invloed gehad op uw omzet en winst in 2019?

ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK; OOK ALS U ZELF NIET OPEN BENT GEWEEST OP EEN KOOPZONDAG

- ☐ Het had geen invloed op mijn omzet en winst
☐ Het had een positieve invloed. Er was een stijging van omzet en/of winst.
☐ Het had een negatieve invloed. Er was een daling van omzet en/of winst (bijvoorbeeld door afvloeiing van omzet).
☐ Weet ik niet

19. Welk deel van uw omzet was naar uw inschatting in 2019 afkomstig van toeristen?

GRAAG BEIDE ASPECTEN INVULLEN:

- Tijdens het toeristenseizoen (mei t/m september):

--	--	--

 %
- Tijdens de overige maanden:

--	--	--

 %

20. Is Zeewolde aantrekkelijker voor toeristen sinds het winkeliers is toegestaan om elke zondag open te zijn?

- ☐ Nee, ik verwacht geen invloed op de aantrekkelijkheid voor toeristen
☐ Ja, ik verwacht dat Zeewolde nu aantrekkelijker is voor toeristen
☐ Ik weet het niet



21. Heeft u moeite met het vinden van personeel voor de bezetting op koopzondagen of feestdagen?

- ☐ Nooit/niet van toepassing
- ☐ Zelden
- ☐ Soms
- ☐ Vaak

22. Wat is uw algemene ervaring met de koopzondag voor uw winkel?

- ☐ Overwegend positief
- ☐ Neutraal
- ☐ Overwegend negatief
- ☐ Weet ik niet

23. Kunt u uw antwoord toelichten?

24. Welke toepasbare verbetersuggesties ziet u voor de invulling of uitvoering van de koopzondag?

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN!

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl