



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Openingstijden Stadswinkel

Gemeente Dordrecht

De gemeente Dordrecht wil in het kader van bezuinigingen de openingstijden van de Stadswinkel aanpassen. Tegelijkertijd wil ze daarbij ook rekening houden met de wensen van burgers en haar medewerkers. Om na te gaan of de Stadswinkel voor bezoekers mogelijk op bepaalde dagen/tijden kan sluiten, hebben wij (het Onderzoekcentrum Drechtsteden, OCD) allereerst een analyse van de bezoekersaantallen uitgevoerd om te zien wat de piek- en dalmomenten zijn bij de Stadswinkel. Daarna hebben we de wensen en behoeften van burgers en medewerkers in beeld gebracht.

Op dit moment is de Stadswinkel op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur en donderdagavond (koopavond) van 17.00 uur tot 19.30 uur. Wanneer burgers een afspraak hebben gemaakt kunnen zij op alle tijdstippen terecht. Zonder afspraak kunnen ze op alle dagen tot 12.00 uur en op koopavond van 17.00 uur tot 19.30 uur langskomen.

Inhoud:

1. Conclusies en aanbevelingen
2. Bestandsanalyse
3. Burgers
4. Medewerkers

Opzet onderzoek

Voor dit onderzoek hebben we enerzijds gebruik gemaakt van het Bewonerspanel. Het Bewonerspanel Dordrecht is een digitaal panel van Dordtenaren die zichzelf hebben aangemeld en die graag hun mening geven via korte internetenquêtes. De resultaten van dit onderzoek zijn representatief voor de gehele Dordtse bevolking. Met een respons van 40% hebben we een goede indicatie van hoe burgers denken over de openingstijden van de Stadswinkel.

We hebben het Bewonerspanel een aantal scenario's voorgelegd om zo hun wensen en behoefte rondom de openingstijden in kaart te brengen.

Anderzijds hebben we een vragenlijst onder medewerkers van de Stadswinkel uitgezet. We hebben alle medewerkers benaderd, 59 in totaal. Daarvan hebben er 47 meegedaan. Een respons van 80%.

Ook medewerkers hebben we een aantal scenario's voorgelegd, doch enigszins afwijkend van de scenario's voor burgers.

Na de conclusies en aanbevelingen voor de Stadswinkel gaan we hieronder eerst kort in op de bestandsanalyse.¹ Vervolgens beschrijven we de uitkomsten van de enquête onder het Bewonerspanel. Als laatste gaan we in op de mening van medewerkers over de openingstijden. Wat achten zij wenselijk en mogelijk?

1 Conclusies en aanbevelingen

De meeste burgers, drie kwart, zijn tevreden over de huidige openingstijden. Zes op de tien burgers vinden het ook prima als de Stadswinkel enkele minder drukbezochte ochtenden en/of middagen sluit. Het draagvlak neemt zelfs toe tot 85% wanneer burgers op deze ochtenden/middagen wel documenten kunnen afhalen die reeds zijn aangevraagd. Als burgers een keuze moeten maken uit verschillende mogelijkheden, dan zien ze toch liever dat voor de sluiting van een aantal dagdelen een extra opening terug komt. Indien de Stadswinkel de burger tegemoet wil komen met een extra opening dan geven de meeste burgers de voorkeur aan zaterdagochtend (72%). Een extra avondopening vindt 62% van de burgers prima. Ook hiervoor geldt dat het draagvlak toeneemt als burgers op de momenten dat de Stadswinkel zal sluiten wel reeds aangevraagde documenten kunnen ophalen bij de receptie/snelbalie, zoals een reisdocument of een uittreksel uit het GBA.

Ook medewerkers denken dat een extra avondopening wenselijk is voor burgers. Voor negen op de tien medewerkers is het waarschijnlijk ook mogelijk om (eens in de paar weken) een extra avond te werken. Het open gaan van de Stadswinkel op zaterdagochtend is voor medewerkers lastiger te combineren in verband met privéverplichtingen.

¹ De opdrachtgever heeft eerder al een document over de bestandsanalyse ontvangen. We gaan daarom hier alleen op de belangrijkste resultaten in.



Producten Stadswinkel

Bij de Stadswinkel kunnen burgers documenten aanvragen en andere zaken regelen. De verschillende producten en diensten vallen onder drie productgroepen: Burgerzaken, Burgerlijke stand en Overig.

Gezien de positieve reacties van burgers heeft de Stadswinkel de keuze om enkele dagdelen te sluiten of om in ruil daarvoor een extra dagdeel open te gaan om burgers wat tegemoet te komen. Mocht de Stadswinkel voor het laatste kiezen dan zou de Stadswinkel in de toekomst een extra avond open kunnen gaan. Bij medewerkers is hiervoor het draagvlak het grootst en ook veel burgers vinden dit een goed idee. Uit de bestandsanalyse blijkt tevens dat relatief veel mensen 's avonds naar de Stadswinkel komen. Daarnaast zeggen meer burgers op een extra avondopening naar de Stadswinkel te zullen komen dan op zaterdagochtend. Dit wordt nog eens extra bevestigd doordat burgers die ontevreden zijn over de huidige openingstijden aangeven dat dit voornamelijk komt doordat de stadswinkel te weinig avonden open is.

De beste avond om extra open te gaan is de dinsdagavond. Zowel bij de burgers als bij de medewerkers gaat de voorkeur uit naar deze avond. Op vrijdagmiddag kan de Stadswinkel het beste sluiten. De bestandsanalyse toont aan dat vrijdagmiddag relatief het rustigste moment is. Mocht de Stadswinkel nog een dagdeel willen sluiten dan is maandagochtend nog een optie. Hoewel uit de bestandsanalyse blijkt dat de maandagochtend een normaal bezochte ochtend is, geeft 65% van de burgers de voorkeur aan het sluiten van de Stadswinkel op maandagochtend.

2 Bestandsanalyse

Voor de bestandsanalyse hebben we de bezoekersaantallen van vier weken geanalyseerd. We hebben dit per dag, per uur en voor de verschillende productgroepen gedaan. In tabel 1 ziet u de bezoekersaantallen uitgesplitst naar dag en tijdstip.

Tabel 1 Aantal en aandeel bezoekers gemiddeld over vier weken

	maandag		dinsdag		woensdag		donderdag		vrijdag	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
8.30-9.00 uur	33	1,3	35	1,3	35	1,4	38	1,5	28	1,1
9.00-10.00 uur	76	3,0	76	3,0	78	3,0	76	3,0	62	2,4
10.00-11.00 uur	84	3,3	73	2,8	85	3,3	97	3,8	68	2,7
11.00-12.00 uur	86	3,4	75	2,9	83	3,2	113	4,4	73	2,8
12.00-13.00 uur	40	1,6	36	1,4	42	1,6	52	2,0	35	1,4
13.00-14.00 uur	52	2,0	37	1,4	46	1,8	51	2,0	27	1,0
14.00-15.00 uur	40	1,5	44	1,7	40	1,6	46	1,8	28	1,1
15.00-16.00 uur	38	1,5	34	1,3	37	1,5	45	1,8	27	1,1
16.00-17.00 uur	26	1,0	28	1,1	30	1,2	36	1,4	21	0,8
17.00-18.00 uur	109	4,3	.	.
18.00-19.00 uur	97	3,8	.	.
19.00-20.00 uur	49	1,9	.	.
totaal	472	18,5	435	17,0	475	18,6	807	31,6	368	14,4

Toelichting: het aantal bezoekers is het gemiddelde over de vier weken.

De belangrijkste conclusies hebben we op een rij gezet:

- Vrijdag is relatief gezien de rustigste dag, ook in de middag.
- Donderdag is de drukste dag, mede door de extra avondopening.
- De middagen zijn over het algemeen een stuk rustiger dan de ochtenden. Dit is te verklaren doordat bezoekers in de middag alleen op afspraak bij de Stadswinkel terecht kunnen.
- Het aanvragen van een reisdocument, rijbewijs, uittreksel GBA en adreswijziging zijn de producten/diensten waarvoor burgers het vaakst naar de Stadswinkel komen.

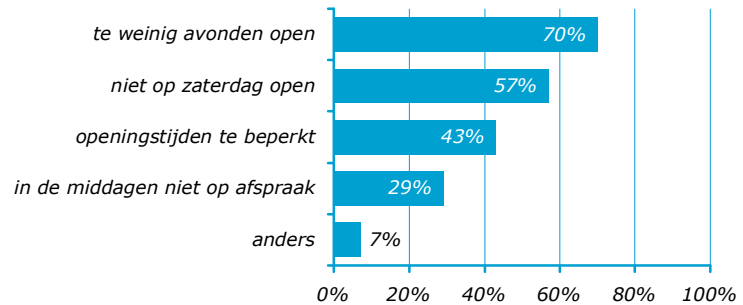
3 Burgers

Drie kwart tevreden over huidige openingstijden

Voordat we bekijken welke andere openingstijden wenselijk zijn volgens burgers, bekijken we wat zij van de huidige openingstijden vinden. Drie kwart van de burgers is tevreden over de huidige openingstijden. Een kwart is niet tevreden. De belangrijkste reden hiervoor is dat de Stadswinkel te weinig avonden open is (70%). Voor iets meer dan de helft speelt (ook) mee dat de Stadswinkel op zaterdag niet open is (figuur 1).

De bestandsanalyse is gebaseerd op de bezoekersaantallen van de Stadswinkel. We hebben hiervoor vier willekeurige weken in 2011 genomen, te weten week 13, 26, 37 en week 51.

Figuur 1 Redenen waarom burgers niet tevreden zijn over de openingstijden



Toelichting: % van ontevreden burgers. Meerdere antwoorden mogelijk.

Mocht de Stadswinkel op bepaalde tijden dicht gaan vanwege bezuinigingen dan heeft men het liefst dat dit op de maandagochtend gebeurt (tabel 2). Dit is opvallend omdat uit de bestandenanalyse niet blijkt dat de maandagochtend een rustige dag is. Verder geven nog drie op de tien de voorkeur aan dinsdagochtend en vrijdagmiddag. Burgers zien liever niet dat de Stadswinkel op woensdag- en donderdagmiddag sluit.

Tabel 2 Voorkeur sluiting Stadswinkel (%)

	ochtend	middag	avond
maandag	65	24	-
dinsdag	32	17	-
woensdag	21	10	-
donderdag	25	10	15
vrijdag	15	28	-

Toelichting: men moest minimaal twee antwoorden geven

Contact met de gemeente

De meeste burgers komen het liefst op afspraak (69%) naar de Stadswinkel voor het aanvragen van producten of voor informatie. Twee op de tien komen liever zonder afspraak. De rest heeft geen voorkeur. Als het om een tijdrovend product gaat zegt zelfs 93% het niet erg te vinden als dit in de toekomst alleen op afspraak mogelijk is.

Mocht de Stadswinkel in de toekomst enkele dagdelen gaan sluiten, zoeken burgers dan alternatieve manieren om contact te leggen met de gemeente, bijvoorbeeld via internet? Meer dan de helft zegt zeker vaker via internet zaken te gaan regelen.² Voor 30% van de panelleden is dit een optie. En 15% zegt dit niet te doen.

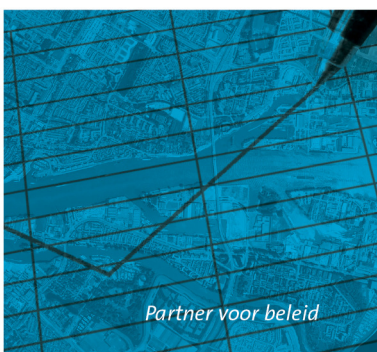
Scenario's

We hebben het Bewonerspanel enkele scenario's voorgelegd waarin de openingstijden zijn veranderd. Per scenario stelden we het panel enkele vragen om na te gaan wat zij daadwerkelijk van de verschillende mogelijkheden vinden.

Scenario 1: de Stadswinkel gaat enkele minder druk bezochte ochtenden en/of middagen dicht om zo te bezuinigen en kosten te besparen.

De meeste bewoners (59%) vinden dit een goed idee. Bijna twee op de tien bewoners vinden dit een slecht of erg slecht scenario. De rest heeft geen uitgesproken mening (figuur 3).

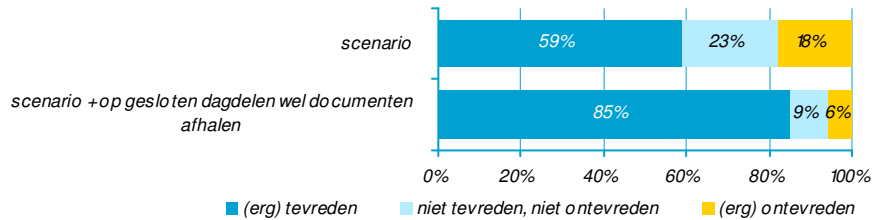
Daarnaast legden we burgers een aanvulling op dit scenario voor. Wat vinden zij ervan als ze toch terecht kunnen voor het afhalen van documenten, zoals een reisdocument of een uittreksel uit het GBA, op dagdelen dat de Stadswinkel gaat sluiten? Dan is 85% positief over dit scenario (figuur 3).



² Momenteel zoekt al 66% van de burgers contact via de website van de gemeente. Toch komt ook nog twee derde (de afgelopen jaren) naar de Stadswinkel toe.



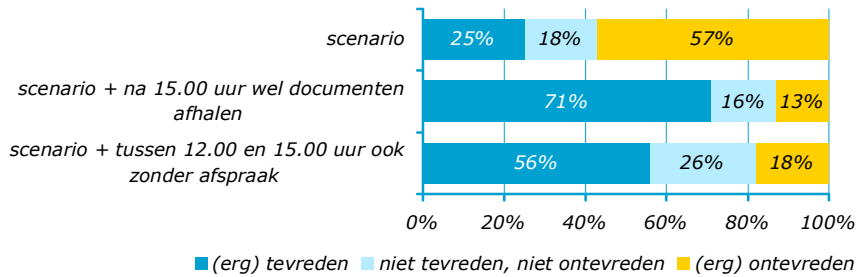
Figuur 3 Tevredenheid scenario



Scenario 2: de Stadswinkel gaat alle middagen eerder dicht, bijvoorbeeld om 15.00 uur (met uitzondering van de donderdag).

Bewoners vinden dit een minder goed idee. De meerderheid (57%) geeft aan dit een (erg) slecht idee te vinden (figuur 4). Toch is men een stuk positiever als ook nu bewoners in de middag van 15.00 tot 17.00 uur documenten kunnen afhalen. Ook als men in de middag zonder afspraak welkom is (momenteel kan men in de middag alleen op afspraak langskomen), wordt de draagkracht voor dit scenario onder de bewoners verdubbeld. Dit laatste is opvallend aangezien de meerderheid liever op afspraak naar de Stadswinkel komt.

Figuur 4 Tevredenheid scenario 2

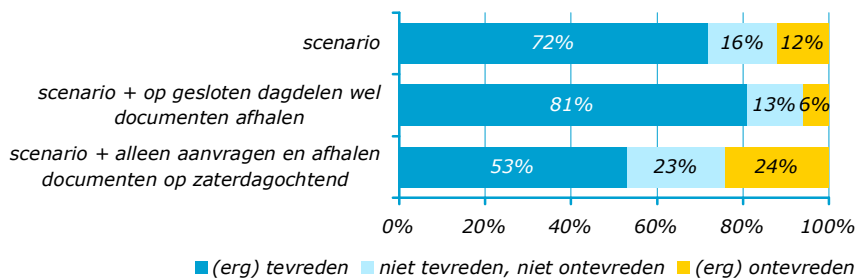


Scenario 3: de Stadswinkel gaat op zaterdagochtend open en sluit in plaats daarvan op twee ochtenden en/of middagen doordeweeks.

De opening op zaterdagochtend en een sluiting daarvoor op twee ochtenden en/of middagen stuit op weinig weerstand van burgers. Bijna drie kwart van de panelleden vindt het een goed idee (figuur 5). Eén op de tien vindt dit geen goed idee.

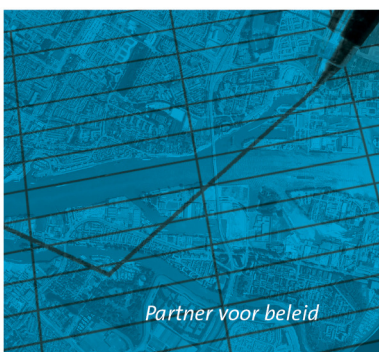
Het ophalen van documenten op de dagen dat de Stadswinkel gesloten zal zijn vergroot het draagvlak voor dit scenario met negen procentpunt. Maar het alleen ophalen en aanvragen van documenten op zaterdagochtend zorgt juist voor een afname van het draagvlak. Als het aan de burgers ligt dan moet de Stadswinkel tijdens een extra opening ook daadwerkelijk alle diensten aanbieden en niet een gedeelte hiervan.

Figuur 5 Tevredenheid scenario 3



Ondanks de positieve reacties van de bewoners zegt maar één derde zeker op zaterdagochtend naar de Stadswinkel te komen. Vier op de tien zeggen dan misschien te komen. Een kwart komt zeker niet op zaterdagochtend naar de Stadswinkel.

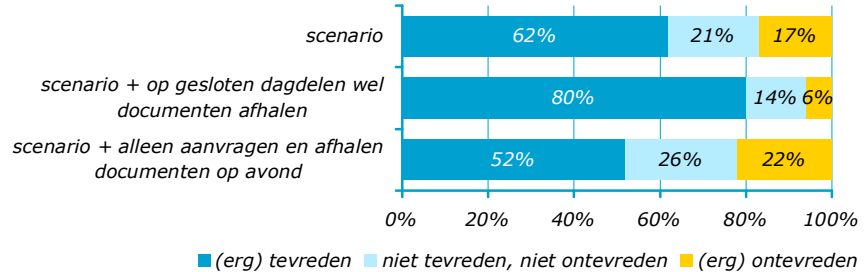
Willen bezoekers het liefst op afspraak of zonder afspraak op zaterdagochtend naar de Stadswinkel komen? De grote meerderheid (zeven op de tien) wil die dag het liefst op afspraak komen. Slechts 15% niet. De rest maakt het niet uit.



Scenario 4: de Stadswinkel gaat een extra avond open en sluit in plaats daarvan op twee ochtenden en/of middagen doordeweeks.

Ruim zes op de tien burgers vinden dit een goed idee (figuur 6). Ook nu weer is het draagvlak voor dit scenario groter wanneer er op de momenten dat de Stadswinkel sluit toch documenten opgehaald kunnen worden. Dan vindt nog eens 18% het een goed idee. Maar zodra op de extra avond alleen maar documenten kunnen worden opgehaald, neemt het draagvlak toch weer af. Dan is nog maar de helft echt positief.

Figuur 6 Tevredenheid scenario 4



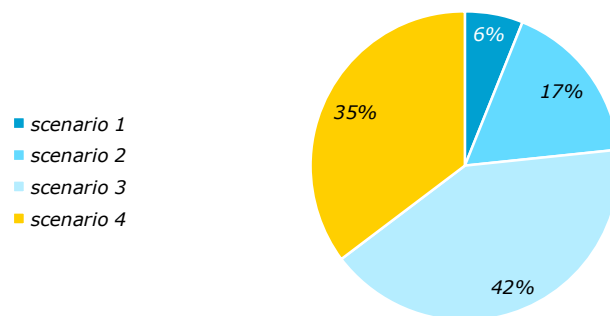
We vroegen burgers ook nog welke avond de Stadswinkel dan open zou moeten gaan. Eén derde van de burgers geeft de voorkeur aan de dinsdagavond. Gevolgd door de vrijdag- en woensdagavond die beide ongeveer door een kwart genoemd worden. De maandagavond heeft de minste voorkeur met 15%.³

Komen ze ook echt die extra avond? Twee op de tien zeggen zeker niet te komen. Bijna vier op de tien komen die avond wel. De rest weet het niet zeker en komt dus misschien.

Voorkeur scenario

Aan welke scenario geven burgers daadwerkelijk de voorkeur? Scenario 3 waarbij de Stadswinkel een zaterdagochtend open gaat in plaats van twee doordeweekse dagdelen geniet de grootste voorkeur. Scenario 4 waarbij een extra avond wordt opgegeven vinden ook veel burgers prettig (figuur 7). Het is echter opvallend dat de meeste voorkeur uitgaat naar scenario 3 terwijl de meeste burgers die ontevreden zijn over de huidige openingstijden aangeven dat dit komt doordat de Stadswinkel te weinig avonden open is.

Figuur 7 Voorkeur scenario burgers



Burgers geven de voorkeur aan scenario 3 (42%). Gevolgd door scenario 4 met 35%.

³ Het percentage 'weet niet/maakt niet uit' is hierbij 26%.

4 Medewerkers

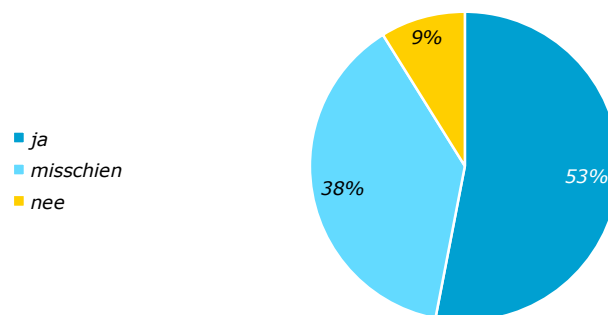
Doordat niet alle scenario's van de bezoekers van toepassing zijn op de medewerkers hebben we medewerkers iets andere scenario's voorgelegd. Welke scenario's achten zij wenselijk voor burgers en wat is voor hen zelf mogelijk?

Scenario 1: de Stadswinkel gaat een extra avond open. Daarvoor in de plaats zal de Stadswinkel minimaal één dagdeel sluiten.

Zes op de tien medewerkers verwachten dat dit scenario wenselijk is voor bezoekers. Nog eens drie op de tien twijfelen en denken dat bezoekers dit misschien wel prettig vinden. De rest denkt van niet.

Zijn medewerkers in de gelegenheid om een extra avond te werken? Meer dan de helft van de medewerkers geeft aan een extra avond te kunnen werken (figuur 8). Eén op de tien geeft aan dat dit problemen oplevert, voornamelijk vanwege de balans tussen werk en privé. Medewerkers hebben 's avonds vaak verplichtingen zoals sport. Momenteel houden zij hierbij al rekening met de donderdagavond.

Figuur 8 Mogelijkheid om een extra avond te werken



Als we alleen naar bureau RTS en bureau Balie kijken, waarvan aannemelijk is dat zij daadwerkelijk aanwezig dienen te zijn bij een extra opening, blijkt dat iets minder dan de helft zegt dat het geen probleem is (48%). Voor 44% is het misschien mogelijk.

Twee derde wil het liefst dat de Stadswinkel op dinsdag een extra avond open gaat. Twee op de tien zien dit het liefst gebeuren op maandagavond. Voor de woensdagavond (9%) en de vrijdagavond (2%) zijn weinig voorstanders. Voor Bureau RTS en Bureau Balie is dit niet anders.

De uren die de medewerkers tijdens een extra avond maken dienen ook weer te worden gecompenseerd. Op de vraag hoe medewerkers dit het liefste doen, is zeer uiteenlopend geantwoord. Compensatie-uren hebben een kwart van de medewerkers het liefst en twee op de tien zijn het liefst dezelfde ochtend vrij (tabel 3).

Tabel 3 Manier van overuren compenseren

	%
als compensatie-uren	35
dezelfde dag vrij (in de ochtend)	22
willekeurig dagdeel (naar keuze in te vullen maar wel voordat rooster vastligt)	13
een vaste dag (maar hoeft niet ervoor of erna)	11
de dag erna (een dagdeel)	9
maakt niet uit	11

Scenario 2: de Stadswinkel gaat op zaterdagochtend open.

Bijna vier op de tien medewerkers verwachten dat het open gaan op zaterdagochtend niet per se wenselijk is voor bezoekers. Daarentegen denkt een kwart dat het een goed idee is. De rest twijfelt of bezoekers er echt op zitten te wachten.

Voor veel medewerkers is het lastig om op zaterdagochtend te werken. Bijna de helft is zeker niet in de gelegenheid om op zaterdag te werken (figuur 9). Redenen waarom velen niet kunnen werken op zaterdagochtend is vanwege verplichtingen zoals sport, afspraken en de kinderen.

De Stadswinkel is ingericht naar 3 kanalen, een overkoepelend bureau en een afdeling Leiding en Staf:

- Bureau RTS
- Bureau Balie
- Bureau WPG
- Bureau Antwoord
- Leiding en Staf

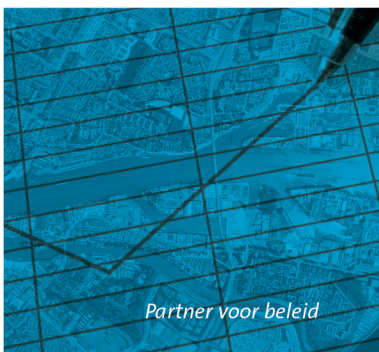
Bureau RTS (Receptie, Telefoon, en Snelbalie) is zowel de fysieke als telefonische receptie.

Bureau WPG handelt alle vragen via de post of via de webmail af.



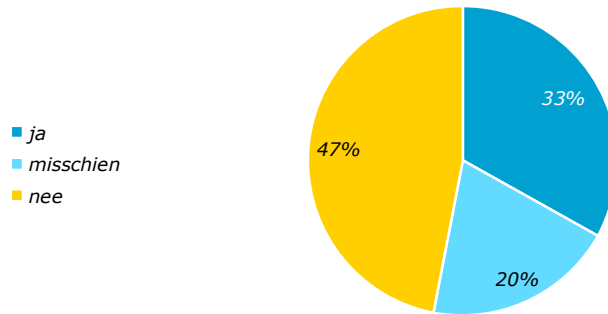
Bureau Balie verzorgt de fysieke dienstverlening bij de algemene balies.

Bureau Antwoord zorgt ervoor dat alle antwoorden gegeven kunnen worden via de verschillende kanalen.



Partner voor beleid

Figuur 9 Mogelijkheid om op zaterdagochtend te werken



Als we dit scenario bekijken voor bureau RTS en bureau Balie dan blijkt een nog hoger percentage niet in staat te zijn om op zaterdagochtend te werken (65%).

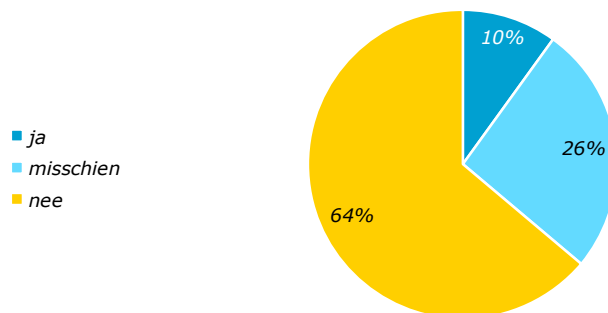
Wanneer medewerkers op zaterdag zouden werken dienen zij diezelfde week deze uren te compenseren. Naar welke dag gaat hun voorkeur uit? Het grootste deel compenseert een zaterdagochtend werken het liefst met een vrij dagdeel op vrijdag (38%). Twee op de tien medewerkers compenseren dit het liefst op de maandag. Nog eens 15% is dan het liefst op woensdag vrij. Dinsdag (3%) en donderdag (8%) werken de medewerkers het liefst. Toch maakt het 15% van de medewerkers niet uit op welke dag ze dan vrij zouden zijn.

Scenario 3: de openingstijden van de Stadswinkel worden enkele dagen ingekort. Medewerkers maken hierdoor kortere dagen, maar wel meer dagen.

Iets meer dan de helft denkt dat het niet wenselijk is voor bezoekers om later open te gaan of eerder te sluiten. Daarentegen verwacht een derde van de medewerkers dat het misschien wel een interessant scenario is voor bezoekers en één op de tien denkt zeker te weten dat het interessant is voor bezoekers.

Weinig medewerkers zijn zelf in de gelegenheid om kortere dagen te maken en dus uiteindelijk meer dagen per maand te werken. Bijna twee derde vindt dit geen optie (figuur 10). Dit met name vanwege de privéafspraken die medewerkers hebben. Zij zijn bewust minder dagen gaan werken in verband met de zorg voor kinderen of vanwege het bieden van mantelzorg. Daarnaast werken al een aantal medewerkers vijf dagen in de week, voor hen is het niet mogelijk om meer dagen te maken.

Figuur 10 Mogelijkheid om minder uren per dag te maken maar meer dagen per maand te werken



Voor bureau RTS en bureau Balie geldt dat nog minder medewerkers in de gelegenheid zijn om meer dagen te gaan werken en dan minder uren per dag te maken. Slechts 5% is in de gelegenheid om de werktijden aan te passen volgens dit scenario en 69% is niet in de gelegenheid. Voor 26% van deze medewerkers is het misschien mogelijk om kortere dagen te werken en dus meer dagen in de maand .

Mocht dit scenario wel worden ingevoerd dan geven zes op de tien medewerkers de voorkeur aan het inkorten van de openingstijden op vrijdagmiddag (tabel 4). Gevolgd door het later open gaan op donderdagochtend (waarschijnlijk omdat de Stadswinkel donderdagavond al open is). Verder geven ongeveer drie tot vier op de tien medewerkers aan dat het niet uitmaakt of de Stadswinkel eerder sluit of later open gaat.

Drie kwart van de medewerkers geven de voorkeur aan scenario 1 (een extra avond open en enkele dagdelen sluiten).

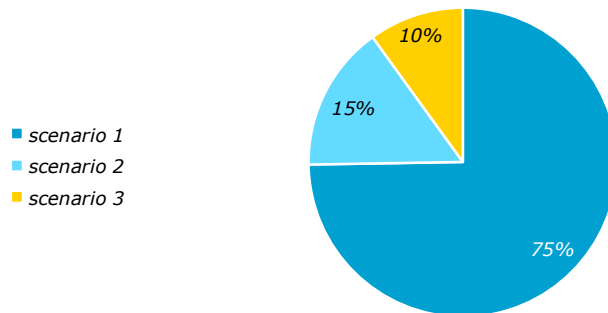
Tabel 4 Voorkeur manier van dagen inkorten

	later open in de ochtend	eerder dicht in de middag	niet inkorten	geen voorkeur
maandag	18	16	36	30
dinsdag	2	24	33	41
woensdag	10	12	49	29
donderdag	28	-	43	30
vrijdag	5	61	12	23

Voorkeur scenario

Om na te gaan welk scenario nu daadwerkelijk de voorkeur heeft van de medewerkers vroegen we hen hiernaar. Een ruime meerderheid van 75% geeft de voorkeur aan scenario 1; de Stadswinkel gaat een extra avond open (figuur 11). Daarvoor in de plaats sluit de Stadswinkel minimaal één dagdeel. Scenario 2 blijft ver achter met 15%. En één op de tien geeft de voorkeur aan scenario 3.

Tabel 11 Voorkeur scenario medewerkers



De meeste medewerkers geven de voorkeur aan scenario 1 omdat een extra avondopening beter is in te plannen in hun dagelijkse leven. 's Avonds is de zorg voor kinderen makkelijker over te dragen en hebben medewerkers minder verplichtingen dan bijvoorbeeld in het weekend. Daarnaast verwachten zij dat dit ook prettiger is voor de burger.

Degenen die een voorkeur voor zaterdag hebben vinden dat het de meest brede dienstverlening naar de klant is. Daarnaast zegt een enkeling dat het in Zwijndrecht ook positief gewaardeerd wordt. Een medewerker oppert dat de gemeente ook één maal in de maand op zaterdag open kan gaan in plaats van iedere zaterdag.

Beperkte dienstverlening

Welke diensten/bureaus moeten volgens medewerkers op de zaterdagochtend of een extra avond vertegenwoordigd zijn? (zie kaders voor de verschillende bureaus) Voor de extra avondopening vinden de meeste medewerkers dat Burgerzaken en de Snelbalie aanwezig moeten zijn (tabel 5). Burgerlijke stand en Specialisaties vinden minder medewerkers noodzakelijk. De medewerkers zijn over de zaterdagochtend wat meer verdeeld. Maar ook dan vinden de meesten Burgerzaken documenten en Snelbalie het belangrijkste.

Tabel 5 Aanwezigheid bureaus tijdens extra opening

	burgerlijke: stand	burgerzaken: allround	burgerzaken: documenten	specialisaties	snelbalie
zaterdagochtend	21	34	49	15	49
(extra) avond	51	64	68	43	70

drs. J.H. van Laarhoven
drs. S.A.W. van Oostrom-van der Meijden
juni 2012

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl