



**Onderwerp:** Resultaten 1-meting Omgevingsonderzoek Binnenhof Renovatie  
**Datum:** 7 oktober 2022  
**Aan:** Rijksvastgoedbedrijf  
**Door:** Daphne Bollen en Petra Immerzeel  
Research Consultants MarketResponse

---

## **Inleidend**

In dit memo worden de resultaten van de 1-meting van het Omgevingsonderzoek Binnenhof Renovatie beschreven. Het onderzoek is uitgevoerd onder bewoners, zakelijke gebruikers en overige gebruikers (niet-commercieel, o.a. museum, galerie, kerk, ambassade, instelling). Deze laatste twee (zakelijke en overige gebruikers hebben we in de rapportage samen genomen vanwege lage aantallen en benoemen we ook als 'overige omwonenden'). De meting is juli 2022 uitgevoerd, ruim een jaar na de 0-meting in voorjaar 2021.

Er is gevraagd naar de tevredenheid met de renovatiewerkzaamheden (bij de 0-meting voorjaar 2021 is gevraagd naar onderhoudswerkzaamheden), de informatievoorziening en de mate waarin er naar de wensen en behoeften van de omgeving geluisterd wordt. Tevens wordt het gevoel dat men heeft bij de renovatie toegelicht.

Daarnaast is gevraagd naar voorbeelden van plekken waar men hinder heeft ervaren als gevolg van renovatiewerkzaamheden én voorbeelden van plekken waar het juist heel goed ging en er geen hinder was.

De opzet van het onderzoek wordt beschreven aan het eind van deze memo.

## **Bevindingen**

### ***Na start renovatiewerkzaamheden is de tevredenheid gedaald t.o.v. voorjaar 2021***

Dit is vooral zichtbaar in de tevredenheid over de renovatiewerkzaamheden. Deze uitkomst is begrijpelijk aangezien er bij de voorjaarsmeting 2021 gevraagd werd naar onderhoudswerkzaamheden (de renovatiewerkzaamheden waren nog niet gestart). Met name de mate van verkeershinder als gevolg van de renovatiewerkzaamheden is heel bepalend voor de tevredenheid en heeft ook een drukkend effect hierop (het sterkst onder overige omwonenden).

### ***Omwonenden zijn het meest tevreden over de informatievoorziening***

Van de drie onderdelen (1) renovatiewerkzaamheden, 2) informatievoorziening en 3) luisteren naar wensen en behoeften) zijn omwonenden het meest tevreden over de informatievoorziening.



De tevredenheid hiermee is zelfs (indicatief, dat wil zeggen niet-significant) toegenomen t.o.v. de voorjaarsmeting 2021. De volledigheid van de informatie is het meest bepalend voor de tevredenheid. Dit maakt tevreden, maar er is ook een kleine groep (6%) die vindt dat dit beter kan.

***Omwonenden zijn het minst tevreden over het luisteren naar de wensen en behoeften***

Dit ligt in lijn met de uitkomsten van de voorjaarsmeting 2021. Punt van aandacht is met name dat mensen zich niet altijd gehoord voelen en/of het gevoel hebben dat er daadwerkelijk iets gedaan wordt met gedeelde ervaringen. Dit laatste geldt vooral sterk voor overige omwonenden.

***Bewoners zijn meer tevreden en/of minder ontevreden dan overige omwonenden***

Dit is het sterkst zichtbaar bij de tevredenheid over de renovatiewerkzaamheden. De groep bewoners die tevreden is, is groter dan de groep die ontevreden is. Overige omwonenden zijn vaker ontevreden dan tevreden over de renovatiewerkzaamheden.

***Weinig vragen of klachten***

In de omgeving waren er in de afgelopen periode weinig mensen met vragen of klachten. Als men een vraag of klacht had ingediend dan was het merendeel daar tevreden over of neutraal. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting.

***Gevoel dat de Binnenhof Renovatie oproept vergelijkbaar met de 0-meting***

Het gevoel dat de omgeving heeft bij de Binnenhof Renovatie typeert men vooral met de termen 'noodzakelijk', 'grote investering', 'minder aantrekkelijk winkel- en horecagebied'. Het minst vaak wordt de renovatie geassocieerd met de woorden 'saai', 'onnodig' en 'kapitaalvernietiging'.



## Resultaten

### **Tevredenheid met renovatiewerkzaamheden (voorjaar 2021: onderhoudswerkzaamheden):**

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) tevreden is: 34% (en daarmee lager dan de voorjaar 2021 meting: 50%)

Bewoners: 40% (vergelijkbaar met de vorige meting: 51%)

Overige omwonenden: 19% (flink lager dan met de vorige meting: 47%)

Het totaal percentage omwonenden dat (zeer) ontevreden is: 19% (2021: 5%), waarbij bewoners 16% (2021: 6%) en overige omwonenden 26% (2021: 3%).

De doelgroep overige omwonenden is duidelijk minder tevreden dan de bewoners. Aandachtspunt onder overige bewoners is dan ook dat binnen deze groep nu nét wat meer onvrede is dan tevredenheid (26% versus 19%).

### Redenen tevredenheid renovatiewerkzaamheden:

Verreweg het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn met de werkzaamheden op totaalniveau hebben te maken met de mate van verkeershinder (door 54% genoemd, waarbij 18% tevreden, 14% ontevreden). Deze reden springt er (logischerwijze) veel nadrukkelijker uit dan bij de vorige meting toen de werkzaamheden nog niet gestart waren.

Op afstand volgt de mate van overlast (zoals geluid, stof of trillingen; door 20% genoemd, waarbij 10% tevreden en 5% ontevreden). En als derde de mogelijkheden voor contact (bijeenkomsten, pop-up informatiecentrum of website; door 17% genoemd, waarvan 11% tevreden).

### **Tevredenheid met de informatievoorziening:**

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) tevreden is: 56% (indicatief hoger dan de voorjaar 2021 meting: 51%)

Bewoners: 60% (vergelijkbaar met de vorige meting)

Overige omwonenden: 48% (hoger dan de vorige meting: 36%)

Overige omwonenden zijn minder tevreden dan bewoners. Het verschil is echter veel minder groot dan bij de tevredenheid met renovatiewerkzaamheden.

### Redenen tevredenheid met de informatievoorziening:

Het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn met de informatievoorziening is op totaalniveau de volledigheid van de informatie (genoemd door 31%, waarbij 16% tevreden en 6% ontevreden). Dit is vergelijkbaar aan de vorige meting.



Daarna noemen mensen vooral de frequentie waarmee men op de hoogte is gehouden (genoemd door 25%, waarbij 13% tevreden en 6% ontevreden). Men noemt dit nu minder vaak als reden van onvrede.

### **Tevredenheid met mate waarin er wordt geluisterd naar uw wensen en behoeften rondom de Binnenhof Renovatie**

Totaal percentage respondenten dat (zeer) tevreden is: 16% (indicatief lager dan de voorjaar 2021 meting: 23%)

Bewoners: 17% (indicatief lager dan de vorige meting: 23%)

Overige omwonenden: 13% ((indicatief lager dan de vorige meting: 22%)

Het totaal percentage omwonenden dat (zeer) ontevreden is: 19% (2021: 21%), waarbij bewoners 15% (2021: 20%) en overige omwonenden 29% (2021: 22%). Overige omwonenden zijn daarmee meer ontevreden dan bewoners.

#### Redenen tevredenheid met mate waarin er geluisterd wordt:

Redenen tevredenheid over de mate waarin er geluisterd wordt. Verreweg het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn over het luisteren naar wensen en behoefte van bewoners en overige omwonenden is voor 38% van de respondenten die deze vraag hebben beantwoord: de manier waarop 'wij als omgeving' zijn benaderd om onze ervaringen te delen. Hierbij is het merendeel neutraal (21%), 10% tevreden en 7% zeer ontevreden. Dit springt er sterker uit dan bij de vorige meting.

Hoewel zeker niet het vaakst genoemd is dit keer de snelheid van reactie een aandachtspunt. Op afstand gevolgd door de mate waarin het makkelijk is gemaakt om als omgeving mee te denken (25%, waarvan het merendeel neutraal (18%)) en het gevoel dat ik gehoord ben door het Rijksvastgoedbedrijf bij het vragen naar mijn mening (18%, waarvan 6% ontevreden en 5% tevreden).

### **Gevoel bij de renovatie**

Respondenten duiden hun gevoel bij de renovatie net als bij de meting voorjaar 2021 het meest met: 'noodzakelijk' (51%).

Op afstand wordt dit gevolgd door de woorden: 'grote investering' (33%), 'minder aantrekkelijk winkel- en horecagebied' (30%; indicatief gedaald), 'veel overlast' (29%; indicatief gedaald), 'het gaat te langzaam' (29%; indicatief gedaald).

De verschillen tussen bewoners en overige omwonenden zijn beperkt. Opvallend is wel dat overige omwonenden veel vaker 'onduidelijk' noemen dan bewoners (26% versus 4%).



## Onderzoeksverantwoording

**Methode:** Dit onderzoek is online uitgevoerd. De respondenten zijn geworven middels een uitnodigingskaart welke huis-aan-huis verspreid is. In eerder onderzoek is een brief gebruikt na evaluatie is gekozen voor een ander middel (ansichtkaart) om de response te verhogen. Aanvullend zijn mensen door het Rijksvastgoedbedrijf uitgenodigd via een beschikbare mailinglist van omwonenden en een digitale reminder enkele dagen voor de sluitingsdatum.

Anders dan bij de 0-meting zijn de mensen die zich hadden aangemeld voor het onderzoek (in 2021 geworven uit de beschikbare maillijst) niet benaderd om dubbele (e-mail) benadering te voorkomen. Om dezelfde reden zijn mensen die in 2021 via de 0-meting toestemming hebben gegeven om ze vaker te benaderen niet rechtstreeks (door MarketResponse) gemaïld.

**Doelgroep:** de omgeving van de Binnenhof, zowel bewoners als overige omwonenden.

**Steekproef:** alle omwonenden binnen het geselecteerde gebied hebben een uitnodiging huis-aan-huis ontvangen (bruto zijn er n=2.800 verspreid) en circa n=400 mensen zijn via e-mail benaderd door het Rijksvastgoedbedrijf. Enkele dagen voor sluiten van het onderzoek, is een 'bedankt/reminder e-mailing gestuurd. Netto hebben aan deze meting in totaal n = 83 respondenten deelgenomen, deze totale groep is als volgt opgebouwd:

- n = 52 bewoners
- n = 31 zakelijke/overige gebruikers, waarvan:
  - o n = 11 zakelijke gebruikers
  - o n = 14 overige gebruikers (niet-commercieel, o.a. museum, galerie, kerk, ambassade, instelling)

De respons is daarmee (op basis van de beschikbare informatie) ongeveer 3,3%.

**Veldwerk:** vond plaats in de periode maandag 4 juli 2022 tot en met vrijdag 22 juli 2022.

**Weging:** De groep bewoners en zakelijke/overige gebruikers worden per meting gewogen naar de werkelijke verhoudingen van het gebied (70% vs. 30%), om goed door de tijd heen te kunnen vergelijken.



**MarketResponse**

Data - Insights - Consultancy

## **Contact met Rijksvastgoedbedrijf, programma Binnenhofrenovatie**

Deze memo is opgesteld op basis van onderzoeksresultaten. De onderzoeksresultaten worden ontsloten in een zogenoemd digitaal dashboard. Met het oog op herleidbaarheid naar personen (o.m. bepaald in de AVG) is de ruwe data desgewenst op verzoek te raadplegen, waarbij reguliere protocollen gelden om te voldoen aan wet- en regelgeving rond openbaar maken van documenten. Dit kan erin resulteren dat delen van de onderzoeksresultaten die ter inzage worden gegeven gelakt kunnen zijn. Verzoek tot inzage van data doet u via een van onze beschikbare kanalen.

Heeft u een vraag of opmerking over de Binnenhofrenovatie, neem dan contact op via het meldpunt op: [binnenhofrenovatie.nl](http://binnenhofrenovatie.nl).