

Onderwerp: Resultaten 2-meting Omgevingsonderzoek Binnenhof Renovatie
Datum: 10 maart 2023
Aan: Rijksvastgoedbedrijf
Door: Daphne Bollen, Research Consultant bij MarketResponse

Inleidend

In dit memo worden de resultaten van de 2-meting van het Omgevingsonderzoek Binnenhof Renovatie beschreven. Dit onderzoek is uitgevoerd onder alle omwonenden in en rondom het Binnenhof, bestaande uit: bewoners, zakelijke gebruikers en overige gebruikers (niet-commercieel, o.a. museum, galerie, kerk, ambassade, instelling) in de omgeving van het Binnenhof. Zakelijke en overige gebruikers worden in de rapportage samengenomen vanwege lage aantallen en benoemen we als 'overige omwonenden'. De 2-meting is in februari 2023 uitgevoerd, een half jaar na de 1-meting in zomer 2022. De opzet van het onderzoek wordt beschreven aan het eind van deze memo.

Er is gevraagd naar de tevredenheid met de renovatiewerkzaamheden, de informatievoorziening en de mate waarin er naar de wensen en behoeften van de omgeving wordt geluisterd. 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.

Een nieuw onderdeel in de 2-meting is 'Participatie'. De bouwplaats voor de Binnenhofrenovatie wordt het komende jaar verder aangepast, dit heeft impact op de omgeving. Zodoende meten we in dit blok hoe de omwonenden hierover denken en wat zij verwachten van de mate waarin zij betrokken wensen te worden. Gezien we rekening moeten houden met de beperkte vragenlijst duur, zijn de vragen met betrekking tot participatie gesteld in plaats van de vragen over de 'vragen en/of klachten' procedure.

Gezien de relatief lage aantallen wordt er in de rapportage van deze monitor vooral gekeken naar de ontwikkeling van de resultaten over de metingen heen.

Bevindingen

Na start renovatiewerkzaamheden is de onvrede verder gestegen t.o.v. eerdere metingen

Het percentage (zeer) tevreden omwonenden is nagenoeg gelijk gebleven aan de meting van zomer 2022. Echter laat het aandeel (zeer) ontevreden omwonenden een stijgende trend zien. Met name de verkeershinder als gevolg van de renovatiewerkzaamheden blijft ook dit jaar zeer bepalend voor de tevredenheid. Ondanks dat een groot deel hier tevreden over was, is er ook een aanzienlijk deel dat hier ontevreden over is.



Omwonenden zijn minder tevreden met de informatievoorzieningen t.o.v. de vorige metingen

Ondanks dat dit aspect tien procentpunten is gezakt in vergelijking met de zomer 2022 meting (niet significant), blijven omwonenden hier het meest tevreden over. Dat men over het algemeen minder tevreden is over de informatievoorziening, wordt voornamelijk veroorzaakt door een significante stijging in het aantal ontevreden bewoners. Redenen die de tevredenheid met de informatievoorziening bepalen zijn voornamelijk de frequentie waarmee men op de hoogte wordt gehouden (die een positieve ontwikkeling laat zien), de volledigheid van de informatie over de werkzaamheden en de wijze waarop men wordt geïnformeerd.

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

Dit ligt in lijn met de uitkomsten van de voorjaarsmeting 2021 en de zomermeting 2022. Waar het aandeel ontevreden omwonenden op totaalniveau stabiel blijft, stijgt het percentage ontevreden overige omwonenden verder door, zij voelen zich dus vaker ongehoord dan bewoners. De mate van tevredenheid over het luisteren naar de wensen en behoeften wordt voornamelijk bepaald door de manier waarop de omgeving wordt benaderd om ervaringen te delen, het moment vanaf wanneer men is betrokken en de mate waarin het makkelijk is gemaakt om als omgeving mee te denken. Net als in de zomermeting 2022 blijft het een punt van aandacht dat men zich niet altijd gehoord voelt en/of het gevoel heeft dat er daadwerkelijk iets gebeurt met de gedeelde ervaringen, dit leeft bovendien nog veel sterker onder 'overige omwonenden'.

Gevoel dat de Binnenhof Renovatie oproept vergelijkbaar met eerdere metingen

Het gevoel dat de omgeving heeft bij de Binnenhof Renovatie duidt men vooral met de termen 'Het gaat te langzaam', 'Noodzakelijk' en 'Minder aantrekkelijk winkel- en horecagebied'. Waar 'Noodzakelijk' de vorige meting nog een eenzame koppositie had, kenmerkt het gevoel zich nu dus sterker door associaties die zich ook logisch laten verklaren nu de renovatie al langer bezig is en het ook duidelijker zichtbaar is in het straatbeeld. Dat men er (enigszins) last van heeft komt ook tot uiting in de significante stijging van het woord 'Gedoe' in deze lijst, dit wordt met name door bewoners zo ervaren. Voor overige omwonenden speelt het gevoel 'Grote investering' een belangrijke rol. De renovatie wordt het minst vaak geassocieerd met de woorden 'Trots', 'Onnodig' en 'Onhaalbaar'.

Merendeel van de omwonenden staat positief tegenover (een vorm van) betrokken worden en meedenken met de renovatie

Bijna twee derde van de omwonenden wil in meer of mindere mate betrokken worden bij het meedenken over bepaalde onderdelen van de renovatie van het Binnenhof. Een derde geeft aan hier geen behoefte aan te hebben. Veruit de meeste omwonenden wachten het liefst af en horen vanzelf wat ze kunnen doen. Daarnaast vullen bewoners het liefst een (online) vragenlijst in, overige omwonenden ontvangen liever een vrijblijvende uitnodiging voor een fysieke bijeenkomst. Omwonenden willen van tevoren weten waar ze aan toe zijn, op basis daarvan bepalen ze of het de moeite waard vinden zich in een nieuw ontwerp te verdiepen.



Resultaten

Tevredenheid met renovatiewerkzaamheden:

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) tevreden is: 37% (en daarmee vergelijkbaar met de zomer 2022 meting: 34%, maar lager dan de voorjaar 2021 meting: 50%), waarvan:

- Bewoners: 35% (dalende trend, lager dan zowel 2022: 40% als 2021: 51%).
- Overige omwonenden: 43% (flink hoger dan 2022: 19% en vergelijkbaar met 2021: 46%).

Het totaal percentage omwonenden dat (zeer) ontevreden is: 27% (het aandeel ontevreden omwonenden loopt op t.o.v. vorige metingen, 2022: 19%, 2021: 5%), waarvan:

- Bewoners: 24% (2022: 15%, 2021: 6%)
- Overige omwonenden: 33% (2022: 26%, 2021: 3%)

Het aandeel ontevreden omwonenden laat een stijgende trend zien over de afgelopen periode. Zowel bij de bewoners als de overige omwonenden is er meer onvrede in vergelijking met de vorige metingen. Wel zijn er nog altijd meer omwonenden tevreden over de renovatiewerkzaamheden dan ontevreden.

Redenen tevredenheid renovatiewerkzaamheden:

Net als in de vorige meting is het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn met de werkzaamheden op totaalniveau de mate van verkeershinder (door 51% genoemd, waarbij 22% tevreden en 13% ontevreden).

Daarna volgt de mate van overlast, wat door 24% van de omwonenden is genoemd, waarbij 16% tevreden en 8% ontevreden is.

Als derde wordt mogelijkheden voor contact genoemd, namelijk door 19%. Hierbij is 12% tevreden en 5% ontevreden.

Tevredenheid met de informatievoorziening:

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) tevreden: 46% en ligt hiermee iets lager dan voorgaande metingen (2022: 56%, 2021: 51%), waarvan:

- Bewoners: 43% (lager dan zowel 2022: 60% als 2021: 57%)
- Overige omwonenden: 52% (hoger dan eerdere metingen, 2022: 48%, 2021: 34%)

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) ontevreden: het aandeel ontevreden omwonenden is met 10% gestegen naar 22% (niet significant), dit was in 2022: 12% en in 2021 15%.

- Bewoners: 22%, flinke significante stijging t.o.v. vorige meting in 2022: 8%.
- Overige omwonenden: 24%, gelijk aan vorige meting (2022: 23%, lager dan in 2021: 31%).



Redenen tevredenheid met de informatievoorziening:

Het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn met de informatievoorziening is op totaalniveau de frequentie waarmee men op de hoogte wordt gehouden (door 41% genoemd, waarbij 27% tevreden en 9% ontevreden is). Deze reden wordt significant vaker genoemd dan in de vorige meting, veelal in positieve zin.

Daarna noemt men voornamelijk de volledigheid van de informatie over de werkzaamheden (genoemd door 32%, waarbij 12% tevreden en 10% ontevreden), dit is vergelijkbaar met vorige meting.

Als derde wordt de wijze waarop men wordt geïnformeerd benoemd, namelijk door 28% (waarbij 17% tevreden en 5% ontevreden). Dit wordt in verhouding ook vaker in positieve zin aangehaald.

Tevredenheid met mate waarin er wordt geluisterd naar 'wensen en behoeften' rondom de Binnenhof Renovatie:

Totaal percentage respondenten dat (zeer) tevreden is: 20%, en ligt daarmee iets hoger dan in 2022: 16%, en is vergelijkbaar met 2021: 23%.

- Bewoners: 24% (hoger dan 2022: 17%, en vergelijkbaar met 2021: 23%)
- Overige omwonenden: 10% (laat een dalende trend zien, 2022: 13% en in 2021: 23%)

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) ontevreden is: 27% (2022: 19%, 2021: 21%), waarbij:

- Bewoners: 22% (redelijk vergelijkbaar met vorige metingen, 2022: 15%, 2021: 20%)
- Overige omwonenden 38% (laat een stijgende trend zien, 2022: 29%, 2021: 23%).
Deze groep blijft daarmee net als voorgaande metingen meer ontevreden dan bewoners.

Redenen tevredenheid met mate waarin er geluisterd wordt:

Verreweg het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn over het luisteren naar wensen en behoeften is voor 41% van de omwonenden het aspect 'de manier waarop wij als omgeving zijn benaderd om onze ervaringen te delen'. Hierbij is merendeel neutraal (18%), 13% tevreden en 10% ontevreden.

Daarnaast zijn het moment vanaf wanneer ik ben betrokken (23%) en de mate waarin het makkelijk is gemaakt om als omgeving mee te denken (22%) het meest bepalend.

Hoewel het niet het vaakst is genoemd is dit keer 'het gevoel dat het Rijksvastgoedbedrijf iets heeft gedaan met de ervaringen die ik heb gedeeld' een aandachtspunt. Dit aspect wordt alleen nog genoemd door omwonenden die een ontevreden of neutrale houding hebben.



Gevoel bij de renovatie

Respondenten duiden hun gevoel bij de renovatie het meest met 'Het gaat te langzaam', 'Noodzakelijk' (beide 43%) en 'Minder aantrekkelijk winkel- en horecagebied' (42%). Op afstand wordt dit gevolgd door de woorden 'Gedoe' en 'Grote investering' (beide 30%).

De verschillen tussen bewoners en overige omwonenden zijn beperkt. De grootste verschillen zitten in de woorden 'Grote investering' (bewoners 24% en overige omwonenden 43%), 'Kapitaalvernietiging' (bewoners 3% en overige omwonenden 14%), 'Ingewikkeld' (bewoners 24% en overige omwonenden 10%) en 'Gedoe' (bewoners 35% en overige omwonenden 19%). Daarnaast wordt 'gedoe' deze meting significant vaker dan de vorige meting genoemd door bewoners.

Participatie

Het totaalpercentage van omwonenden die (heel) graag betrokken willen worden bij het meedenken over bepaalde onderdelen van de renovatie van het Binnenhof is 28%. De rest verdeeld zich over 'Een beetje/ af en toe' (35%) en 'Nee, bedankt' (36%). Onder overige omwonenden is het aandeel dat (heel) graag betrokken zou willen worden groter dan onder bewoners (38% t.o.v. 24%).

Van de respondenten die (wel eens) betrokken willen worden past de manier 'ik wacht af en hoor vanzelf wat ik kan doen' het beste bij ze (55%). Vooral de bewoners willen graag op deze manier betrokken worden (61%), bij overige omwonenden is dit ook de meest genoemde mate van betrokkenheid (43%).

Als er naar een specifieke vorm van betrokkenheid gevraagd wordt, geven omwonenden aan hun betrokkenheid vooral te uiten middels het invullen van een (online) vragenlijst (60%), gevolgd door het vrijblijvende uitnodigen voor een fysieke bijeenkomst (46%). Bijwonen van een online bijeenkomst én deelnemen in een panel zijn ook vormen van participatie die beide door bijna een derde gewaardeerd worden.

Indien omwonenden gevraagd worden om hun mening over een nieuw ontwerp heeft de helft een wat afwachtende houding. Zij willen van te voren eerst graag weten waar zij aan toe zijn, op basis daarvan bepalen ze of ze het de moeite waard vinden om er tijd in te stoppen hun mening te geven (49%). Een kwart blijft graag betrokken tot en met het definitieve ontwerp (25%) en 1 op de 5 zegt vooral graag hun mening over een eerste ontwerp te geven (19%).



Onderzoeksverantwoording

Methode: Dit onderzoek is online uitgevoerd. De respondenten zijn geworven middels een uitnodigingskaart welke huis-aan-huis verspreid is én een uitnodiging per e-mail verstuurd door het Rijksvastgoedbedrijf via een beschikbare mailinglist van omwonenden. Per mail is er tevens enkele dagen voor de sluitingsdatum een digitale reminder verstuurd. Deze aanpak van uitnodigen is gelijk aan de vorige meting.

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 $n = 350$ mensen zijn via e-mail benaderd door het Rijksvastgoedbedrijf (er is overlap in de verspreiding via huis-aan-huis uitnodiging en uitnodiging per e-mail).

Netto hebben aan deze meting in totaal $n = 58$ respondenten deelgenomen, deze totale groep is als volgt opgebouwd:

- $n = 37$ bewoners
- $n = 21$ zakelijke/overige gebruikers, waarvan:
 - o $n = 12$ zakelijke gebruikers
 - o $n = 6$ overige gebruikers (niet-commercieel, o.a. museum, galerie, kerk, ambassade, instelling)

De respons is daarmee (op basis van de beschikbare informatie) ongeveer 2,1%.

Veldwerk: het veldwerk vond plaats in de periode maandag 6 februari 2023 tot en met zondag 26 februari 2023.

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.



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.