

Onderwerp: Resultaten 3-meting Omgevingsonderzoek Binnenhof Renovatie
Datum: 14 december 2023
Aan: Rijksvastgoedbedrijf
Door: Sjoef Raaijmakers, Research Consultant bij MarketResponse

Inleidend

In deze rapportage worden de resultaten van de 3-meting van het Omgevingsonderzoek Binnenhof Renovatie beschreven. Dit onderzoek is uitgevoerd onder alle omwonenden in en rondom het Binnenhof, bestaande uit: bewoners, zakelijke gebruikers (zoals ondernemers en pandeigenaren) 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 3-meting is begin november 2023 uitgevoerd, een driekwart jaar na de 2-meting in februari 2023. De opzet van het onderzoek wordt beschreven aan het eind van deze rapportage.

Er is gevraagd naar de tevredenheid over de renovatiewerkzaamheden, de informatievoorziening en de mate waarin er naar de wensen en behoeften van de omgeving wordt geluisterd. Ook wordt gevraagd hoe men de renovatie ervaart. 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 vragen over 'Participatie' zijn in de 3 meting niet gesteld. Hierdoor zijn de vragen met betrekking tot de 'vragen en/of klachten' procedure weer aan de vragenlijst toegevoegd.

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

Onvrede over de renovatiewerkzaamheden gestabiliseerd t.o.v. het voorjaar 2023

Het aandeel (zeer) ontevreden omwonenden laat, na een stijgende trend de afgelopen periode, deze meting een vergelijkbaar beeld zien met het voorjaar 2023. Dit is vooral voor bewoners het geval. Bij de overige omwonenden is er minder onvrede in vergelijking met het voorjaar 2023 en 2022. De mate van verkeershinder is nog steeds het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn met de werkzaamheden. De duur van de werkzaamheden wordt deze meting veel vaker benoemd door omwonenden t.o.v. vorige metingen, vooral in neutrale zin. Hierna worden voornamelijk de mogelijkheden voor contact genoemd.

Omwonenden zijn wat vaker neutraal of (zeer) tevreden over de informatievoorzieningen

Het aandeel omwonenden dat (zeer) tevreden is of een neutraal oordeel heeft over de informatievoorzieningen is licht gestegen in vergelijking met het voorjaar 2023. Deze stijging is zowel te zien voor bewoners als voor overige omwonenden. Het percentage (zeer) ontevreden bewoners is lager dan in het voorjaar van 2023 (niet significant). Het meest bepalende aspect voor de tevredenheid met de informatievoorziening is deze meting de begrijpelijkheid van de informatie over de werkzaamheden. Het percentage omwonenden dat deze reden geeft, is veel hoger t.o.v. vorige metingen. Redenen die hierna vaak genoemd worden zijn de wijze waarop men wordt geïnformeerd en de frequentie waarmee men op de hoogte wordt gehouden.

Onvrede over het luisteren naar de wensen en behoeften iets lager dan het voorjaar 2023

Omwonenden zijn deze meting iets minder vaak ontevreden over het luisteren naar wensen en behoeften vergeleken met de voorjaar meting in 2023. Het aandeel ontevreden omwonenden is daarmee weer vergelijkbaar met de metingen in 2022 en 2021. Bij bewoners is het percentage dat (zeer) ontevreden is hoger dan bij overige omwonenden. Redenen die men noemt als argumentatie voor de gegeven tevredenheidsscore, zijn voornamelijk; de manier waarop de omgeving is benaderd om ervaringen te delen, de mate waarin het makkelijk is gemaakt om als omgeving mee te denken en het gevoel dat het Rijksvastgoedbedrijf iets heeft gedaan met de ervaringen die zijn gedeeld.

Omwonenden, vooral bewoners, hebben vaker begrip voor de renovatie t.o.v. vorige metingen

Het gevoel dat de omgeving heeft bij de renovatie duidt men deze meting vooral aan met de termen 'Het gaat te langzaam', 'Grote investering', 'Noodzakelijk', 'Ingewikkeld', 'Minder aantrekkelijk winkel- en horecagebied' en 'Ambitieuw'. Het gevoel 'Heb er begrip voor', wat deze meting voor het eerst is uitgevraagd, wordt door ongeveer 3 op de 10 omwonenden genoemd. Overige omwonenden benoemen deze meting vaker de woorden 'Het gaat te langzaam' en 'Grote investering'. Bewoners zijn iets positiever en geven vaker aan 'Heb er begrip voor', 'Heb er vertrouwen in' en 'Groots'.



Merendeel van de omwonenden heeft geen vraag gesteld of klacht ingediend

Driekwart van de omwonenden geeft aan zelf geen vraag gesteld te hebben of klacht te hebben ingediend over de renovatie. Dit aandeel is vergelijkbaar met de metingen van 2022 en 2021. Bijna 1 op de 5 omwonenden geeft aan een vraag te hebben gesteld over de verbouwing, dit is iets hoger dan in 2022 en 2021 (niet significant). Bewoners hebben iets vaker geen vraag gesteld of klacht ingediend dan overige omwonenden. Een ruime meerderheid van de omwonenden die een vraag gesteld heeft of een klacht heeft ingediend, zegt antwoord te hebben ontvangen. Een derde heeft geen antwoord gehad. Omwonenden zijn over het algemeen (erg) tevreden of neutraal met het antwoord wat ze hebben ontvangen. Een derde van de omwonenden was (erg) ontevreden. Overige omwonenden waren vaker ontevreden met het gekregen antwoord dan bewoners.



Resultaten

Tevredenheid over de renovatiewerkzaamheden:

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) tevreden of neutraal is: 77% (26% (zeer) tevreden en 51% neutraal).

Dit percentage is daarmee vergelijkbaar met de voorjaar 2023 meting: 73% en de zomer 2022 meting: 81%, maar lager dan de voorjaar 2021 meting: 95%), waarvan:

- Bewoners: 73% (vergelijkbaar het voorjaar 2023: 76%, lager dan zowel 2022: 85% als 2021: 94%).
- Overige omwonenden: 87% (flink hoger dan het voorjaar 2023: 67% en 2022: 74%, lager dan 2021: 97%)

Het totaal percentage omwonenden dat (zeer) ontevreden is: 23%.

Dit is vergelijkbaar met de voorjaar 2023 meting: 27%, maar hoger t.o.v. vorige metingen, 2022: 19%, 2021: 5%), waarvan:

- Bewoners: 27% (voorjaar 2023: 24%, 2022: 15%, 2021: 6%)
- Overige omwonenden: 13% (voorjaar 2023: 33%, 2022: 26%, 2021: 3%)

Redenen tevredenheid renovatiewerkzaamheden:

Net als in de vorige metingen is het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn over de werkzaamheden op totaalniveau de mate van verkeershinder (door 51% genoemd, waarvan 18% tevreden, 53% neutraal en 29% ontevreden).

Op de tweede plek staat de duur van de werkzaamheden. Deze reden wordt deze meting veel vaker genoemd dan in de vorige metingen, namelijk door 35% van de omwonenden (voorjaar 2023: 18%, 2022: 16%, 2021: 18%). Over de duur van de werkzaamheden is 0% tevreden, 74% neutraal en 26% ontevreden.

Als derde worden de mogelijkheden voor contact genoemd, namelijk door 19% van de omwonenden. Hierbij is 54% tevreden, 38% neutraal en 8% ontevreden.



Tevredenheid over de informatievoorziening:

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) tevreden of neutraal is: 88% (65% (zeer) tevreden en 23% neutraal).

Dit percentage is hiermee hoger dan in de voorjaar 2023 meting: 78%, maar vergelijkbaar met voorgaande metingen (2022: 88%, 2021: 85%), waarvan:

- Bewoners: 86% (hoger dan in het voorjaar 2023: 78%, lager dan zowel 2022: 92% als 2021: 91%)
- Overige omwonenden: 90% (hoger t.o.v. vorige metingen, voorjaar 2023: 76% en 2022: 77%, lager dan in 2021: 69%)

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) ontevreden is: 12%.

Hiermee is het aandeel ontevreden omwonenden met 10% gedaald t.o.v. de voorjaar 2023 meting (niet significant), dit was in 2022: 12% en in 2021: 15%.

- Bewoners: 14% (lager dan in het voorjaar 2023: 22%, iets hoger dan in 2022: 8% en 2021: 9%).
- Overige omwonenden: 10% (lager t.o.v. vorige metingen, voorjaar 2023: 24% en 2022: 23% en 2021: 31%).

Redenen tevredenheid over de informatievoorziening:

Het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn met de informatievoorziening is op totaalniveau de begrijpelijkheid van de informatie over de werkzaamheden (36%, waarvan 92% tevreden, 4% neutraal en 4% ontevreden is). Deze reden wordt veel vaker genoemd t.o.v. vorige metingen (voorjaar 2023: 8% en 2022: 17% en 2021: 20%).

Daarna noemt men de wijze waarop men wordt geïnformeerd, namelijk door 31% (waarvan 48% tevreden, 24% neutraal en 29% ontevreden).

Door een net zo'n grote groep wordt de frequentie waarmee men op de hoogte wordt gehouden genoemd (door 31%, waarvan 76% tevreden, 14% neutraal en 10% ontevreden is). Deze reden wordt significant minder vaak genoemd dan in de vorige meting (voorjaar 2023: 41%).



Tevredenheid over mate waarin er wordt geluisterd naar ‘wensen en behoeften’ rondom de Binnenhof Renovatie:

Totaal percentage respondenten dat (zeer) tevreden of neutraal is: 79% (19% (zeer) tevreden en 60% neutraal).

Dit percentage ligt daarmee iets hoger dan in de voorjaar 2023 meting: 73% en is vergelijkbaar met 2022: 81% en 2021: 79%.

- Bewoners: 76% (voorjaar 2023: 78%, 2022: 85%, 2021: 80%)
- Overige omwonenden: 87% (flinke stijging t.o.v. het voorjaar 2023: 62%, ook hoger dan eerdere metingen, 2022: 71% en in 2021: 77%)

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) ontevreden is: 21%.

Dit is iets lager dan de voorjaar 2023 meting: 27% en vergelijkbaar met 2022: 19% en 2021: 21%), waarbij:

- Bewoners: 24% (redelijk vergelijkbaar met het voorjaar 2023: 22%, iets hoger dan in 2022: 15% en vergelijkbaar met 2021: 20%)
- Overige omwonenden 13% (lager t.o.v. vorige metingen, voorjaar 2023: 38%, 2022: 29%, 2021: 23%). Deze groep is daarmee niet langer meer ontevreden dan bewoners.

Redenen tevredenheid over mate waarin er geluisterd wordt:

Een van de meest bepalende aspecten voor het wel of niet tevreden zijn over het luisteren naar wensen en behoeften is voor 30% van de omwonenden de manier waarop de omgeving is benaderd om ervaringen te delen. Hiervan is 45% tevreden, 50% neutraal en 5% ontevreden.

Een andere reden, die even vaak genoemd wordt omwonenden, is de mate waarin het makkelijk is gemaakt om als omgeving mee te denken (30% genoemd, waarvan 35% tevreden, 40% neutraal en 25% ontevreden is).

Als derde wordt het gevoel dat het Rijksvastgoedbedrijf iets heeft gedaan met de ervaringen die zijn gedeeld genoemd (namelijk door 18%, waarvan 23% tevreden, 15% neutraal en 62% ontevreden is).



Gevoel bij de renovatie

Respondenten duiden hun gevoel bij de renovatie ook deze meting het meest met 'Het gaat te langzaam' (55%). Hierna volgen 'Grote investering' (41%), 'Noodzakelijk', 'Ingewikkeld' en 'Minder aantrekkelijk winkel- en horecagebied' (alle drie 35%). Ook 'Ambitieuw' (32%) wordt relatief vaak genoemd door omwonenden. Het gevoel 'Heb er begrip voor' is voor het eerst uitgevraagd deze meting, 29% van de omwonenden noemt dit.

De verschillen tussen bewoners en overige omwonenden zitten deze meting met name in de woorden 'Het gaat te langzaam' (bewoners 43% en overige omwonenden 59%), 'Grote investering' (bewoners 23% en overige omwonenden 49%), 'Heb er begrip voor' (bewoners 40% en overige omwonenden 24%), 'Heb er vertrouwen in' (bewoners 30% en overige omwonenden 16%) en 'Groots' (bewoners 20% en overige omwonenden 3%).

Vragen of klachten over de renovatie

Het merendeel van de omwonenden (75%) heeft in de afgelopen maanden zelf geen vraag gesteld of klacht ingediend over de renovatie. Dit is vergelijkbaar met hetzelfde percentage in de metingen van 2022 (76%) en 2021 (75%). 17% van de omwonenden geeft deze meting aan een vraag te hebben gesteld over de verbouwing, dit is iets hoger dan in 2022 (11%) en 2021 (8%), maar niet significant. Bewoners (78%) hebben iets vaker geen vraag gesteld of klacht ingediend dan overige omwonenden (67%).

Van de omwonenden die een vraag gesteld hebben of een klacht hebben ingediend, zegt 68% antwoord te hebben ontvangen, 32% geeft aan dit niet te hebben gehad. Er zijn hier geen grote verschillen tussen bewoners en overige omwonenden.

Van de omwonenden die antwoord hebben gekregen op hun vraag of klacht was 69% neutraal of (erg) tevreden over het antwoord, 31% was (erg) ontevreden over het antwoord. Overige omwonenden waren vaker ontevreden over het antwoord (40%) dan bewoners (25%).



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 $n = 500$ 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 $n = 67$ respondenten deelgenomen, deze totale groep is als volgt opgebouwd:

- $n = 37$ bewoners
- $n = 30$ zakelijke/overige gebruikers, waarvan:
 - o $n = 14$ zakelijke gebruikers
 - o $n = 18$ overige gebruikers (niet-commercieel, o.a. museum, galerie, kerk, ambassade, instelling)

De respons is daarmee (op basis van de beschikbare informatie) ongeveer 2,4%.

Veldwerkperiode (de periode waarin respondenten ondervraagd zijn): het veldwerk vond plaats in de periode maandag 30 oktober 2023 tot en met vrijdag 17 november 2023.

Weging: de groep bewoners en zakelijke/overige gebruikers worden per meting gewogen naar de werkelijke verhoudingen van het totale gebied (70% vs. 30%), om goed door de tijd heen te kunnen vergelijken. Daarbij moet worden opgemerkt dat in de binnenste ring rondom het Binnenhof, waar mogelijk meer overlast ervaren wordt, verhoudingsgewijs meer ondernemers gevestigd zijn. Getoonde resultaten zullen daardoor niet volledig representatief zijn voor deze binnenste ring.



Contact met Rijksvastgoedbedrijf, programma Binnenhofrenovatie

Deze rapportage 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.