

Onderwerp: Resultaten 4-meting Omgevingsonderzoek Binnenhof Renovatie
Datum: 20 december 2024
Aan: Rijksvastgoedbedrijf
Door: MarketResponse

Inleidend

In deze rapportage worden de resultaten van de 4-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 4-meting is eind november 2024 uitgevoerd, een jaar na de 3-meting in november 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. 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' en 'gevoelens over de Binnenhofrenovatie' zijn in de 4 meting niet gesteld. De vragen met betrekking tot de 'vragen en/of klachten' zijn deze meting wel opgenomen.

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

Tevredenheid over de renovatiewerkzaamheden toegenomen t.o.v. het najaar 2023

Het aandeel (zeer) tevreden omwonenden laat, na daling in het najaar van 2023, deze meting weer een significante stijging zien. Deze stijging is zowel zichtbaar onder bewoners als onder overige omwonenden. Met name het aandeel omwonenden dat neutraal is over de renovatiewerkzaamheden is kleiner geworden, de onvrede blijft nagenoeg gelijk. De mate van verkeershinder is nog steeds het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn over de werkzaamheden. De mate van overlast van de werkzaamheden wordt deze meting veel vaker benoemd door omwonenden t.o.v. vorige metingen, vooral in positieve zin. Hierna worden voornamelijk de mogelijkheden voor contact genoemd.

Omwonenden zijn wat vaker (zeer) tevreden over de informatievoorziening

Het aandeel omwonenden dat (zeer) tevreden is over de informatievoorzieningen is voor de tweede meting op rij gestegen. Deze stijging is met name te zien voor de overige omwonenden. Het percentage (zeer) ontevreden omwonenden over de informatievoorziening blijft nagenoeg stabiel. Het meest bepalende aspect voor de tevredenheid over de informatievoorziening is deze meting de frequentie waarmee ik op de hoogte gehouden wordt. 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 ik geïnformeerd word en de volledigheid van de informatie van de werkzaamheden.

Onvrede over het luisteren naar de wensen en behoeften neemt verder af

Omwonenden zijn deze meting weer iets minder vaak ontevreden over het luisteren naar wensen en behoeften vergeleken met de najaar meting in 2023. Het aandeel ontevreden omwonenden is daarmee het laagst sinds het begin van de metingen. Met name onder bewoners nam de onvrede af. Redenen die men noemt als argumentatie voor de gegeven tevredenheidsscore, zijn voornamelijk; de mate waarin het makkelijk is gemaakt om als omgeving mee te denken, de manier waarop ik benaderd ben om ervaringen te delen en het gevoel dat mijn mening gehoord is door het Rijksvastgoedbedrijf.

Merendeel van de omwonenden heeft geen vraag gesteld of klacht ingediend

Ruim 6 op de 10 omwonenden geven aan zelf geen vraag gesteld te hebben of klacht te hebben ingediend over de renovatie. Dit aandeel is wat lager vergeleken met de eerdere metingen. Bijna 1 op de 5 omwonenden geeft aan een vraag te hebben gesteld over de verbouwing, dit aandeel is vergelijkbaar met de meting in het najaar van 2023. 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 kwart heeft geen antwoord gehad. Omwonenden zijn over het algemeen (erg) tevreden of neutraal met het antwoord wat ze hebben ontvangen. Nog geen 1 op de 10 de omwonenden was (erg) ontevreden. Bewoners waren vaker ontevreden met het gekregen antwoord dan overige omwonenden.



Resultaten

Tevredenheid over de renovatiewerkzaamheden:

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) tevreden of neutraal is: 79% (48% (zeer) tevreden en 30% neutraal).

- Dit percentage is daarmee vergelijkbaar met de najaar 2023 meting (77%) en 2022 (81%), hoger dan in het voorjaar van 2023 (73%), maar lager dan 2021 (95%).
- Wel is het percentage dat (zeer) tevreden is, is significant hoger vergeleken met voorgaande metingen (2024: 48%, 2023-najaar: 26%, 2023-voorjaar: 37%, 2022: 34%, 2021: 50%).

Tevredenheid uitgesplitst naar subgroep:

- Bewoners: 75% (vergelijkbaar met het najaar 2023: 73% en het voorjaar 2023: 76%, lager dan zowel 2022: 85% als 2021: 94%).
- Overige omwonenden: 88% (vergelijkbaar met het najaar 2023: 87%, flink hoger dan het voorjaar 2023: 67% en 2022: 74%, lager dan 2021: 97%)

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

Dit is vergelijkbaar met de najaar 2023 meting: 23% en 2022: 19%, lager t.o.v. het voorjaar 2023: 27%, echter hoger dan in 2021: 5%.

Onvrede uitgesplitst per subgroep:

- Bewoners: 25% (najaar 2023: 27%, voorjaar 2023: 24%, 2022: 15%, 2021: 6%)
- Overige omwonenden: 13% (najaar 2023: 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 55% genoemd, waarvan 42% tevreden, 33% neutraal en 24% ontevreden).

Op de tweede plek staat de mate van overlast van de werkzaamheden. Deze reden wordt deze meting veel vaker genoemd dan in de metingen hiervoor, namelijk door 34% van de omwonenden (najaar 2023: 16%, voorjaar 2023: 24%, 2022: 20%, 2021: 34%). Over de mate van overlast van de werkzaamheden is 67% tevreden, 10% neutraal en 24% ontevreden.

Als derde worden de mogelijkheden voor contact genoemd, namelijk door 25% van de omwonenden. Hierbij is 87% tevreden, 13% neutraal en 0% ontevreden.



Tevredenheid over de informatievoorziening:

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) tevreden of neutraal is: 85% (71% (zeer) tevreden en 14% neutraal).

- Dit percentage is nagenoeg vergelijkbaar met de metingen: najaar 2023: 88%, 2022: 88% en 2021: 85%, maar hoger dan de voorjaar 2023 meting: 78%.
- Het percentage dat (zeer) tevreden is, is hoger vergeleken met voorgaande metingen (2024: 71%, 2023-najaar: 65%, 2023-voorjaar: 46%, 2022: 56%, 2021: 51%).

Tevredenheid uitgesplitst per subgroep:

- Bewoners: 81% (lager dan in het najaar 2023: 86%, 2022: 92% en 2021: 91%, nagenoeg vergelijkbaar met het voorjaar 2023: 78%)
- Overige omwonenden: 94% (hoger t.o.v. vorige metingen, najaar 2023: 90%, voorjaar 2023: 76%, 2022: 77% en 2021: 69%)

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) ontevreden is: 15%.

Hiermee is het aandeel ontevreden omwonenden met 3 procentpunt gestegen t.o.v. de najaar 2023 meting (niet significant), dit was in het voorjaar van 2023: 22%, in 2022: 12% en in 2021: 15%.

Onvrede uitgesplitst per subgroep:

- Bewoners: 18% (hoger dan in het najaar 2023: 14%, 2022: 8% en 2021: 9%, iets lager dan in het voorjaar 2023: 22%).
- Overige omwonenden: 6% (lager t.o.v. vorige metingen, najaar 2023: 10%, 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 frequentie waarmee men op de hoogte wordt gehouden (50%, waarvan 71% tevreden, 13% neutraal en 16% ontevreden is). Deze reden wordt veel vaker genoemd t.o.v. vorige metingen (najaar 2023: 31%, voorjaar 2023: 41%, 2022: 25% en 2021: 33%).

Daarna noemt men de wijze waarop men wordt geïnformeerd, namelijk door 34% (waarvan 67% tevreden, 24% neutraal en 10% ontevreden).

Als derde noemt men de volledigheid van de informatie over de werkzaamheden (door 31%, waarvan 47% tevreden, 16% neutraal en 37% ontevreden is). Deze reden wordt vaker genoemd dan in de vorige meting (najaar 2023: 22%).



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

Totaal percentage respondenten dat (zeer) tevreden of neutraal is: 92% (42% (zeer) tevreden en 49% neutraal).

- Dit percentage is daarmee hoger t.o.v. voorgaande metingen: najaar 2023: 79%, voorjaar 2023: 73%, 2022: 81% en 2021: 79%.
- Ook het percentage dat (zeer) tevreden is, is significant hoger vergeleken met voorgaande metingen (2024: 42%, 2023-najaar: 19%, 2023-voorjaar: 20%, 2022: 16%, 2021: 23%).

Tevredenheid uitgesplitst per subgroep:

- Bewoners: 91% (hoger dan het najaar 2023: 76%, het voorjaar 2023: 78%, 2022: 85% en 2021: 80%)
- Overige omwonenden: 94% (een stijging t.o.v. het najaar 2023: 87%, voorjaar 2023: 62%, 2022: 71% en in 2021: 77%)

Totaal percentage omwonenden dat (zeer) ontevreden is: 8%.

Dit is lager vergeleken met de voorgaande metingen, najaar 2023: 21%, voorjaar 2023: 27%, 2022: 19% en 2021: 21%.

Onvrede uitgesplitst per subgroep:

- Bewoners: 9% (lager t.o.v. voorgaande metingen, het najaar 2023: 24%, het voorjaar 2023: 22%, 2022: 15% en 2021: 20%)
- Overige omwonenden 6% (daarmee lager t.o.v. voorgaande metingen, najaar 2023: 13%, voorjaar 2023: 38%, 2022: 29%, 2021: 23%).

Redenen tevredenheid over mate waarin er geluisterd wordt:

Het meest bepalende aspect voor het wel of niet tevreden zijn over het luisteren naar wensen en behoeften is de mate waarin het makkelijk is gemaakt om als omgeving mee te denken (31%). Hiervan is 58% tevreden, 42% neutraal en 0% ontevreden.

De reden die daarna het meest wordt genoemd, is het gevoel dat de mening van omwonenden gehoord is door het Rijksvastgoedbedrijf (29% genoemd, waarvan 47% tevreden, 41% neutraal en 12% ontevreden is). Deze reden wordt vaker genoemd t.o.v. vorige metingen (najaar 2023: 14%, voorjaar 2023: 15%, 2022: 18% en 2021: 23%).

Als derde wordt de manier waarop ik benaderd ben om ervaringen te delen genoemd (door 28%, waarvan 59% tevreden, 35% neutraal en 6% ontevreden is).



Vragen of klachten over de renovatie

Het merendeel van de omwonenden (65%) heeft in de afgelopen maanden zelf geen vraag gesteld of klacht ingediend over de renovatie. Dit aandeel is wat lager vergeleken met de metingen van najaar 2023 (75%), 2022 (76%) en 2021 (75%). 17% van de omwonenden geeft deze meting aan een vraag te hebben gesteld over de verbouwing, dit is vergelijkbaar met de meting in het najaar van 2023 (17%) en iets hoger dan in 2022 (11%) en 2021 (8%). Bewoners (68%) hebben iets vaker geen vraag gesteld of klacht ingediend dan overige omwonenden (56%).

Van de omwonenden die een vraag gesteld hebben of een klacht hebben ingediend, zegt 74% antwoord te hebben ontvangen, 26% geeft aan dit niet te hebben gehad. Overige omwonenden geven wat vaker aan antwoord te hebben gekregen dan bewoners (86% versus 63%)

Van de omwonenden die antwoord hebben gekregen op hun vraag of klacht was 92% neutraal of (erg) tevreden over het antwoord, 8% was (erg) ontevreden over het antwoord. Bewoners waren vaker ontevreden over het antwoord (20%) dan overige omwonenden (0%).



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 $n = 550$ 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 $n = 60$ respondenten deelgenomen, deze totale groep is als volgt opgebouwd:

- $n = 44$ bewoners
- $n = 16$ zakelijke/overige gebruikers*, waarvan:
 - o $n = 8$ zakelijke gebruikers
 - o $n = 10$ overige gebruikers (niet-commercieel, o.a. museum, galerie, kerk, ambassade, instelling)

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

Veldwerkperiode (de periode waarin respondenten ondervraagt zijn): het veldwerk vond plaats in de periode donderdag 14 november tot en met zondag 8 december 2024.

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.

**Een omwonende kan zowel een zakelijke- als een overige gebruiker zijn. De losse optelling van beide groepen is daardoor mogelijk hoger dan het totaal.*



Contact met Rijksvastgoedbedrijf, programma Binnenhofrenovatie

Deze rapportage is opgesteld op basis van onderzoeksresultaten. Heeft u een vraag of opmerking over de Binnenhofrenovatie of over dit onderzoek, neem dan contact op via; [Contact | Binnenhofrenovatie](#), onderaan via het digitale formulier.