

Meerderheid bewoners rondom Bezuidenhoutseweg 67 zijn tevreden over bouwwerkzaamheden en informatievoorziening

Rapportage | versie 1

Mei 2021



Rijksvastgoedbedrijf
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



MarketResponse
Data ▶ Insights ▶ Consultancy

Inhoudsopgave

- Inleiding blz. 3
- Conclusies en advies blz. 4
- Resultaten blz. 7
- Bijlage: onderzoeksverantwoording blz. 17

Colofon



Rijksvastgoedbedrijf
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Daphne Bollen
Research Consultant
06 13 24 60 75
daphne.bollen@marketresponse.nl

Petra Immerzeel
Senior Research Consultant
06 13 90 93 96
petra.immerzeel@marketresponse.nl



Achtergrond van dit evaluatie onderzoek

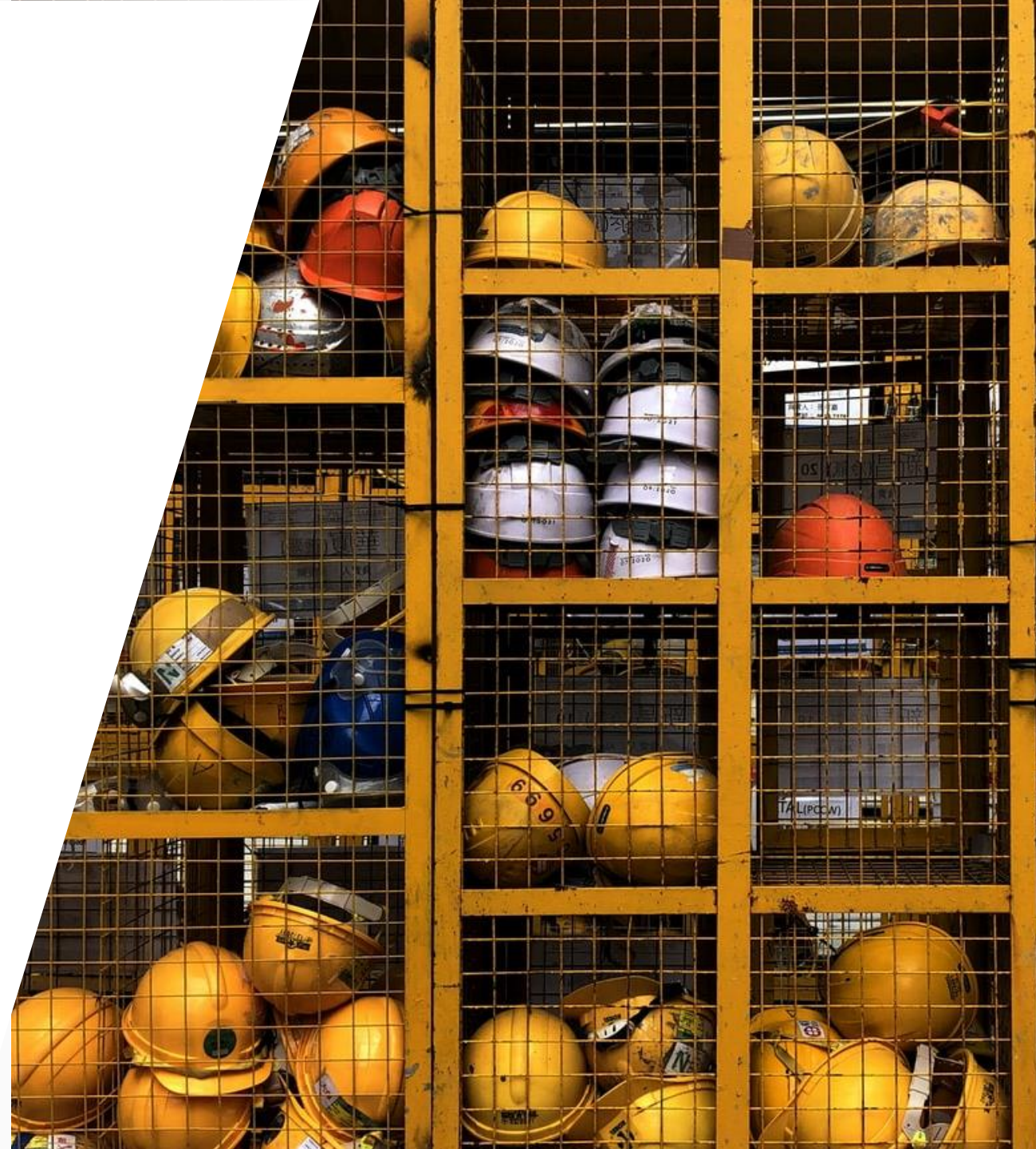
Inleiding

Het Rijksvastgoedbedrijf staat aan het begin van een grote renovatie van het Binnenhof. Deze moet zorgen voor meer veiligheid en betere (werk)omstandigheden voor gebruikers en bezoekers en het cultureel erfgoed voor de lange termijn behouden. Ten behoeve van deze renovatie hebben er voorbereidende werkzaamheden plaatsgevonden op de locaties waar de verschillende gebruikers van het Binnenhof zich tijdelijk zullen huisvesten.

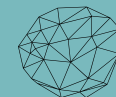
Dit rapport toont de resultaten van de tevredenheid van bewoners in het gebied rondom Bezuidenhoutseweg 67 waar de Tweede Kamer zich tijdelijk gaat huisvesten. De centrale vraag in dit rapport is: *wat is de mate van tevredenheid over de bouwwerkzaamheden en informatievoorziening Tijdelijke Huisvesting bij omwonenden?* Er wordt in het rapport separaat ingegaan op de ervaring met de bouwwerkzaamheden én de informatievoorziening.

In dit rapport zijn alleen de resultaten van bewoners getoond. De respons van zakelijke gebruikers in dit gebied was helaas niet voldoende om deze te rapporteren.

Daphne Bollen & Petra Immerzeel



Conclusies en advies



Conclusies

Ervaringen van omwonenden met bouwwerkzaamheden zijn overwegend positief

Bijna tweederde (62%) van de bewoners in de omgeving van locatie Bezuidenhoutseweg 67 te Den Haag waren (zeer) tevreden over hun ervaringen met de bouwwerkzaamheden.

Dit heeft vooral te maken met tevredenheid over de lage mate van verkeershinder, een goede algemene ervaring met bouwwerkzaamheden en lage mate van overlast van geluid, stof of trillingen. Men geeft in de open toelichting aan dat ze er weinig last van hebben gehad omdat de omgeving vrij goed toegankelijk is gebleven.

Slechts één op de tien geeft aan ontevreden te zijn. De onvrede ging het meest gepaard met verkeershinder door afgesloten loop-, fiets- of rijroutes. In de open toelichting werd specifiek aangehaald dat men hinder ondervond van het afgesloten fietspad langs de Prins Clauslaan en aanlooproutes richting het Centraal Station.

Merendeel bewoners is tevreden met informatievoorziening; behoefte in frequentie verschilt

De tevredenheid met de informatievoorziening rondom de werkzaamheden geeft een vergelijkbaar beeld; 58% van de omwonenden geeft aan (zeer) tevreden te zijn.

Meest bepalende aspecten voor tevredenheid waren de frequentie waarmee men op de hoogte werd gehouden, volledigheid en begrijpelijkheid van de informatie. Uit open antwoorden van alle omwonenden blijkt wel dat er wat betreft de frequentie verschil in behoefte is. Waar bepaalde bewoners tevreden zijn over het met regelmaat op de hoogte gehouden worden, geeft een ander aan 'overspoelt' te worden met informatie. Ook zijn er bewoners die juist beter geïnformeerd hadden willen worden. Dit resulteert in één op de zeven ontevreden bewoners.

Bovendien wordt er door een aantal omwonenden aangegeven of er rekening gehouden kan worden met internationale bewoners: *"Please know that the neighborhood has many English speaking residents too. An automated survey with no option to translate defeats the purpose."*



Conclusies en advies

Huis-aan-huis brief én Bouwbrief het meest gelezen

Inwoners hebben vooral via de huis-aan-huis brief óf de BouwBrief gehoord over de bouwwerkzaamheden (51% resp. 48%). Één op de vijf (18%) geeft aan niks gezien, gelezen of gehoord te hebben. 10% heeft de website bezocht en slechts 1% heeft persoonlijk contact gehad met de projectverantwoordelijke of bouwplaatsmanager.

Men is overwegend positief over het effect van de huis-aan-huis verspreide brief en de bouwbrief. Vrijwel iedereen heeft er wel iets aan gehad, een deel zegt er zelfs veel aan gehad te hebben (huis-aan-huis brief: 48%; Bouwbrief: 45%).

Er zijn vrijwel geen bewoners die zelf actief contact hebben gelegd door het stellen van een vraag of indienen van een klacht (96%).

Ideeën voor informatievoorziening in de toekomst

Uit deze evaluatie blijkt dat de ervaring met de bouwwerkzaamheden en informatievoorziening hierover overwegend positief is ontvangen.

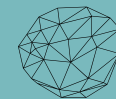
Een aantal suggesties die door omwonenden gedaan worden over de manier waarop zij betrokken worden:

- Informatievoorziening ook in het Engels aanbieden
- Bewoners uitnodigen voor een bezoek/rondleiding op de bouwplaats en mogelijkheid tot bezichtigen van het gebouw

Daarnaast blijkt vooral uit de open toelichting dat de behoefte aan frequentie van ontvangen van informatie verschilt. Houd dit voor toekomstige projecten goed in te gaten.

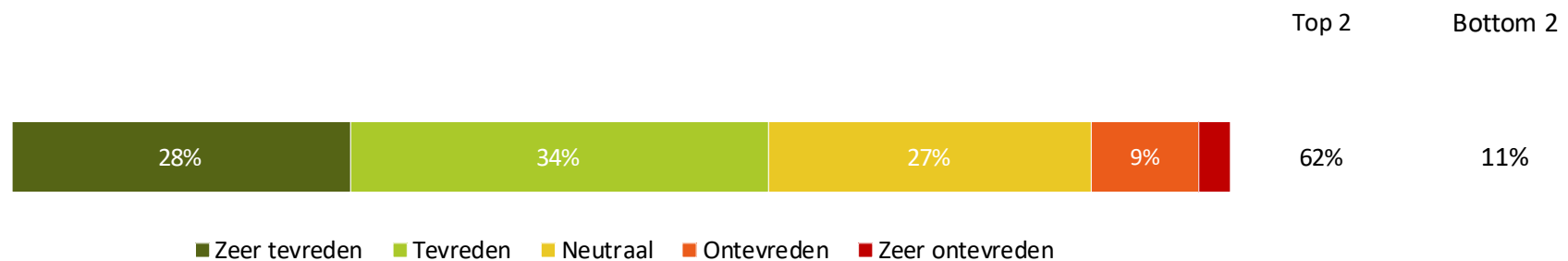


Resultaten



Tevredenheid bouwwerkzaamheden

De meerderheid van de bewoners heeft positieve ervaringen met de bouwwerkzaamheden aan Bezuidenhoutseweg 67, slechts 1 op de 10 is (zeer) ontevreden



Toelichting op het oordeel over de bouwwerkzaamheden

(Zeer) Tevreden

“Ik heb er geen last van gehad, ik kon er nog langs lopen en er stonden mooie uitleg borden om de verbouwing heen met informatie.”

“Goed aangegeven in de publieke ruimte wat er plaats vindt en dat er iets plaats vindt op welk moment, goede communicatie naar mij als bewoner toe, leuk project, blij dat dit lege overheidsgebouw een nieuwe bestemming krijgt, leuk dat het parlement bij mij in de straat komt, vindt het allemaal heel positief.”

“Ik heb eigenlijk niet zoveel gemerkt van de verbouwing. De omgeving bleef behoorlijk goed toegankelijk. Leuk dat de hekken beschilderd waren.”

“Op zich weinig last ondervonden van werkzaamheden - enige minpunt was dat het fietspad langs de Prins Clauslaan lange tijd was afgesloten - hierdoor gedwongen om andere route te nemen.”

Neutraal

“Verbouwen gaat altijd gepaard met overlast. In dit geval was er voor de bewoners weinig gedoe.”

“Ik had geen idee dat het al sinds 2017 gaande was; resp. ik heb daar niets van gemerkt.”

“Meer rekening houden met de omwonenden. Wij zijn hier al 40 jaar gevestigd. Wij grenzen aan het Prinses Irenepad. Voor onze leslokalen heeft jarenlang op nog geen anderhalve meter een schutting gestaan (beperking daglicht, zicht).”

“Het was niet veel of vaak, maar wel leuk om er af en toe iets over te vernemen. De overheid is meestal niet zo goed in communiceren. Vaker zou beter zijn en misschien voor de omgeving eens een rondleiding.”

“I don't understand the language. Raising awareness that the residents that require to provide feedback might not know the language.”

(Zeer) Ontevreden

“Het fietspad aan de station zijde van de Beatrixlaan was onnodig en onnodig lang afgesloten.”

“Het fietspad langs de Prins Clauslaan is heel lang afgesloten geweest en i.p.v. aan te geven hoe de fietsers dan wel moesten fietsen werd er aan de andere kant van de Prins Clauslaan bij het fietspad een groot bord geplaatst dat je daar niet tegen het verkeer in mocht fietsen en een boete ging krijgen. Erg slechte serviceverlening!!!”

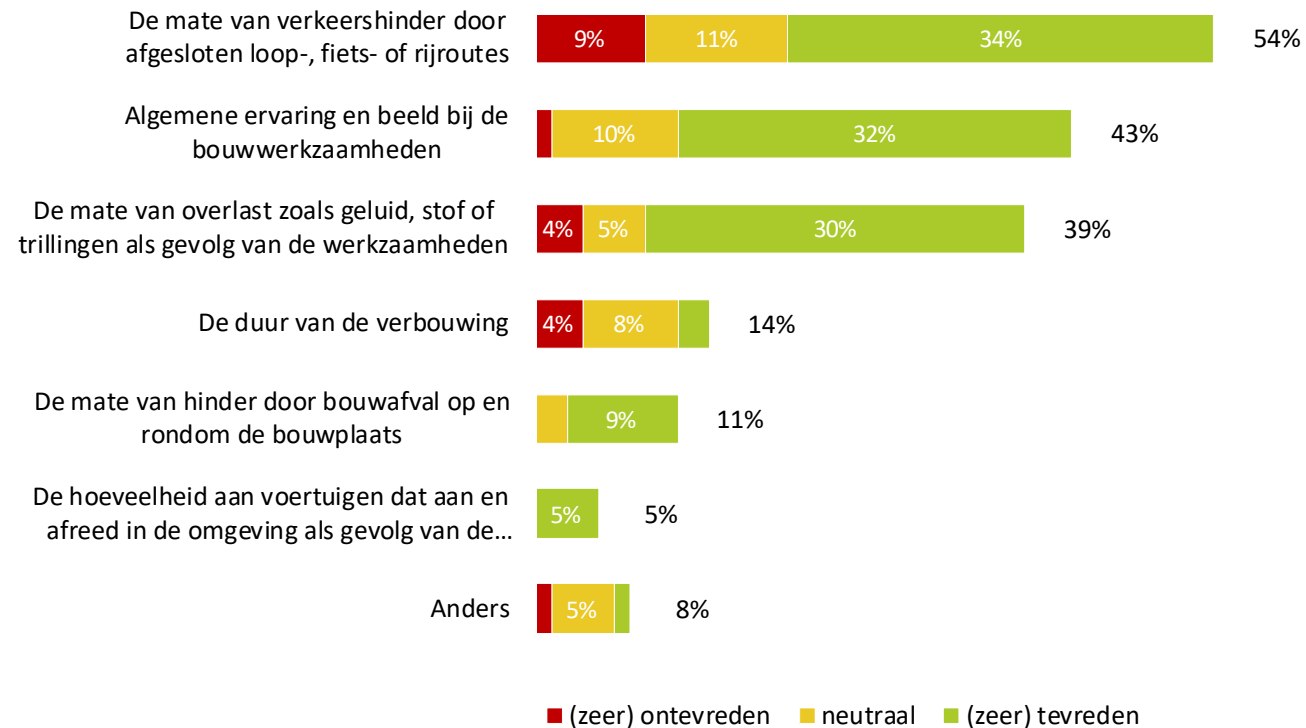
“Ik had geïnformeerd willen worden over wanneer aanlooproutes van de Bezuidenhout naar Den Haag Centraal zouden zijn afgesloten. Die informatie kan nogal uitmaken als je de trein moet halen.”

“Vrij luid en vaak constante geluidsoverlast en soms ineens hele intense geluidsoverlast. Denk aan apparatuur die lage tonen uitstoot voor uren aan end of aan bakstenen die maandag ochtend vroeg met een schepwagen in een bouwafvalbak gestort worden voor je deur.”



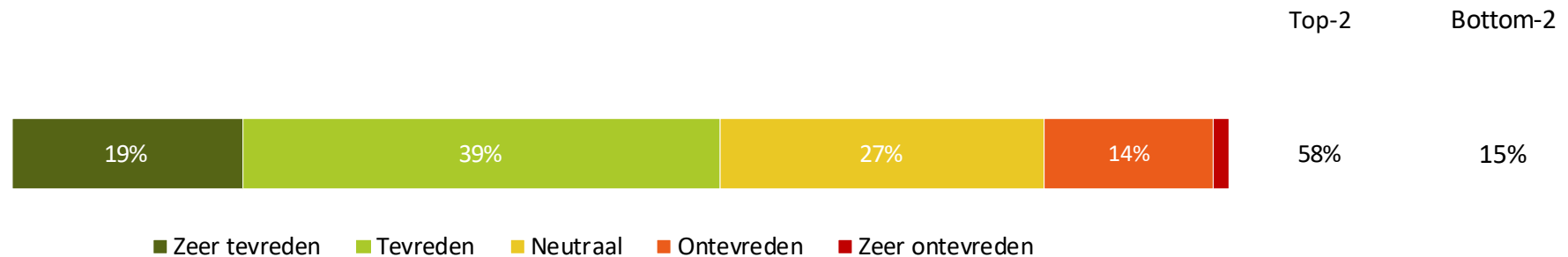
Redenen voor tevredenheid of onvrede met bouwwerkzaamheden

Het meest bepalende aspect voor zowel tevredenheid als onvrede was de mate van verkeershinder door afgesloten routes



Tevredenheid informatievoorziening over bouwwerkzaamheden

Meer dan de helft van de bewoners was (zeer) tevreden over de informatievoorziening over de verbouwing aan B67



Toelichting op het oordeel over de informatievoorziening

(Zeer) Tevreden

"Ik ben tevreden vanwege de goede informatievoorziening per post. Zowel leuke als mindere leuke informatie wordt gedeeld."

"Met enige regelmaat kregen we een krantje met informatie. Dat was voor mij voldoende."

"De bouwbriefen worden met interesse gelezen. Er wordt aan iets significant gebouwd in je directe woonomgeving. Dan is het leuk en goed daar meer informatie over te ontvangen."

"Regelmatig op de hoogte gehouden en ook bij speciale informatiebijeenkomst over nieuwbouw- en verbouwingsprojecten in de buurt geweest."

"Het begrip omwonenden is lekker ruim genomen. Qua overlast etc. had de info niet eens hoeven, maar is wel erg netjes. Ik woon direct naast een ander Rijksgebouw (Paleis van Justitie) en die laten echt nooit wat van zich horen ook al maken die veel overlast zo nu en dan. Dus graag B67 als voorbeeld laten dienen."

Neutraal

"Ik was niet bewust van het feit dat er een verbouwing plaatsvond. Niets gemerkt."

"Staat me weinig van bij, geen concreet oordeel daarom."

"Neutraal omdat ik er eigenlijk niet op heb gelet. Vond de schuttingen wel leuk vormgegeven met die portretten van historische figuren."

"Heb brieven gehad. Er wonen hier veel buitenlandse mensen dus de brieven hadden ook wel in het Engels gemogen."

"Informatie voorziening zou periodiek vaker mogen evenals een uitnodiging voor bezichtiging."

"Ik kan mij geen gerichte communicatie herinneren m.b.t. de verbouwing. maar dat kan ook heel goed door mij over het hoofd zijn gezien."

(Zeer) Ontevreden

"Een uitnodiging voor een kort bezoekje door buurtbewoners zou prettig zijn (geweest)."

"Amper informatie gehad over verbouwing, uit het nieuws gehoord."

"Krijg amper informatie..."

"Slechts 1 keer een informatiebulletin ontvangen."

"Ik had wel meer informatie gewild."

"Ik wist hier helemaal niks van."

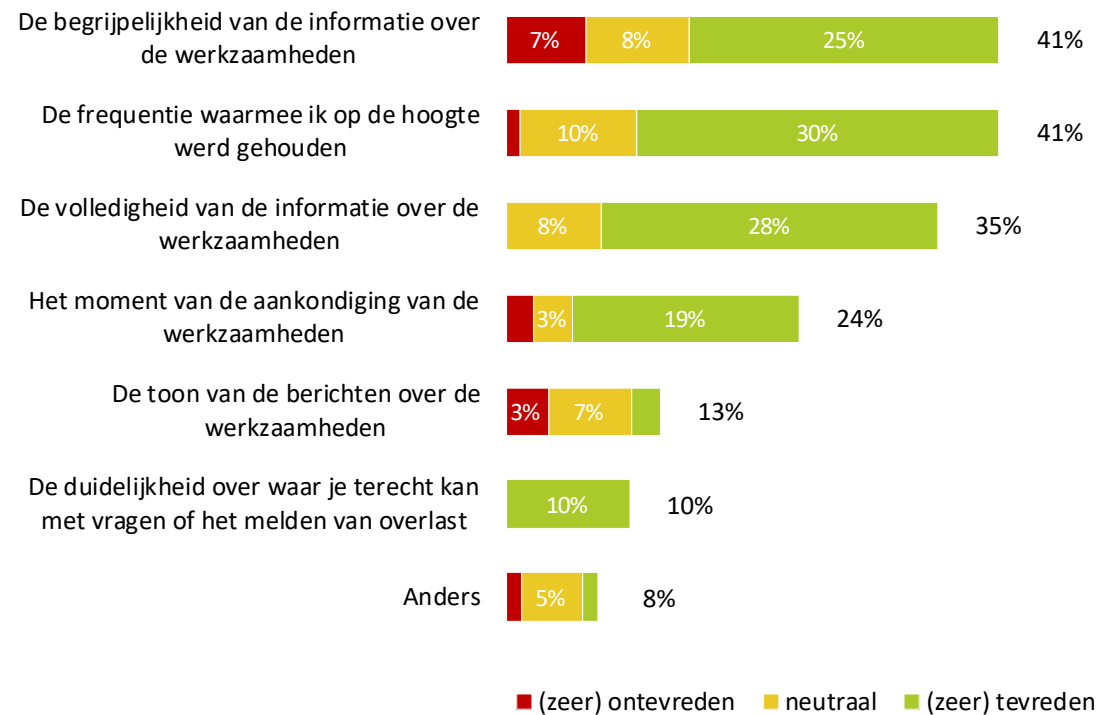
"We hebben geen informatie ontvangen en zijn niet gewezen op informatie."

"Dit is de eerste keer dat ik informatie krijg."

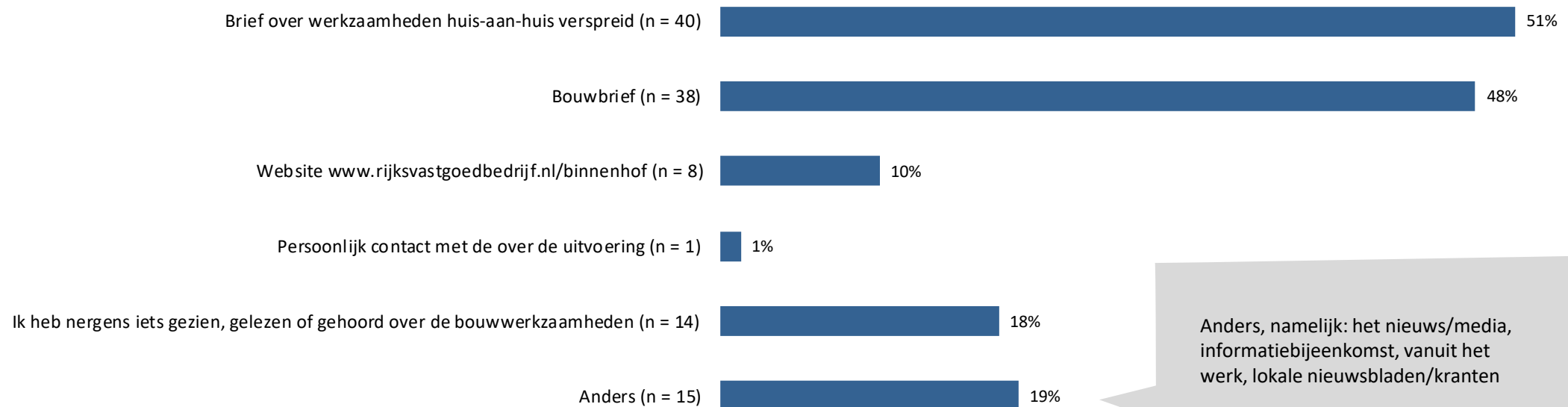
"Open dagen om feedback terug geven aan het project om in een "agile" manier de levens kwaliteit van de bewoners te verbeteren of, ten minstens, minder erger te maken."



Omwonenden waren het meest tevreden over de frequentie van informeren, de volledigheid en begrijpelijkheid van de informatie



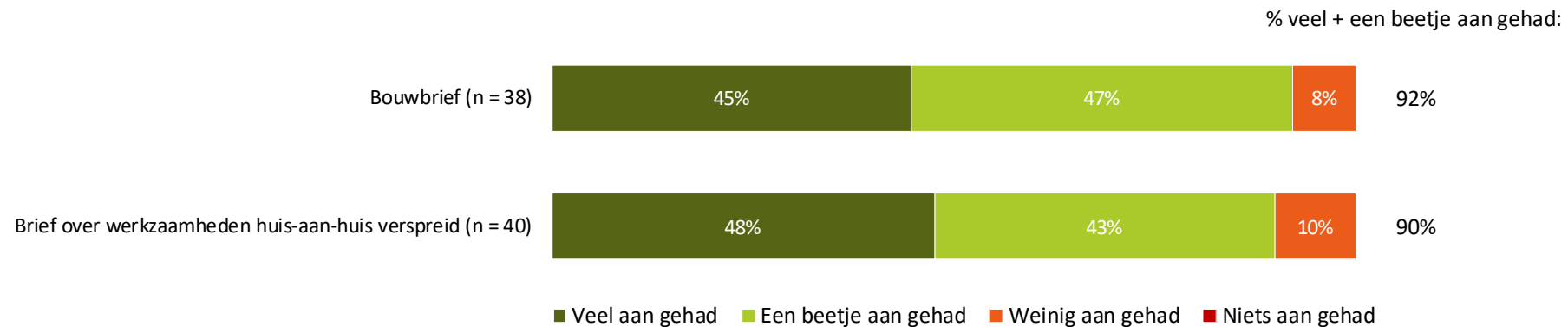
Huis-aan-huis verspreide brief én de Bouwbrief zijn door omwonenden het meest gelezen



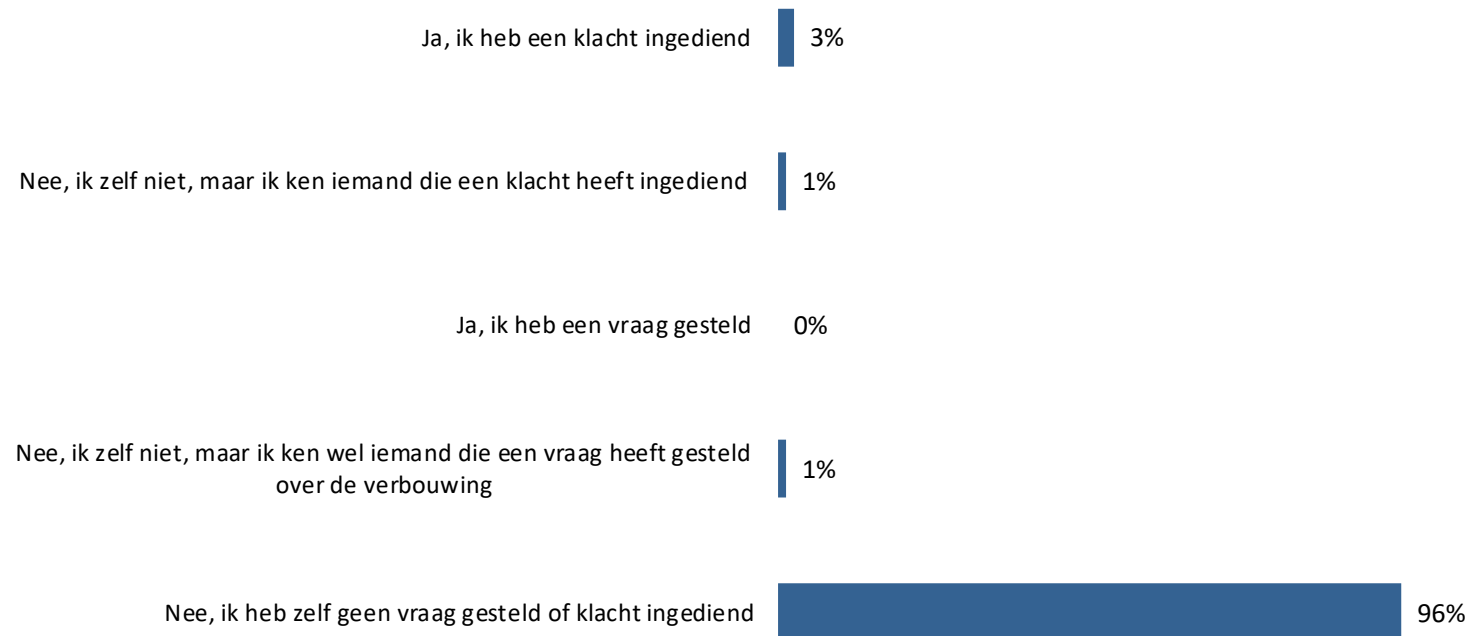
Anders, namelijk: het nieuws/media, informatiebijeenkomst, vanuit het werk, lokale nieuwsbladen/kranten



Vrijwel iedereen heeft (enigszins) iets aan gehad aan de huis-aan-huis brief of Bouwbrief



Er zijn vrijwel geen bewoners die zelf actief contact hebben gelegd door het stellen van een vraag of indienen van een klacht



Bijlage

- Onderzoeksverantwoording



Onderzoek in het kort

Methode	Kwantitatief online onderzoek Aankondiging: online Reminder: online
Doelgroep en steekproef	Doelgroep: bewoners en zakelijke gebruikers woonachtig in het gebied rondom de Bezuidenhoutseweg 67 Steekproef: netto 85 respondenten Doelgroep 1: n = 79 bewoners Doelgroep 2: n = 6 zakelijke gebruikers Gezien het lage aantal zakelijke gebruikers zijn de resultaten van deze respondenten niet opgenomen in dit rapport.
Veldwerk	Het veldwerk heeft plaatsgevonden vanaf 16 tot en met 27 april 2021. De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg: 4 minuten





MarketResponse

Data ▶ Insights ▶ Consultancy