

# RESULTATEN BORG-RAPPORTAGE 2022



# INHOUD

1. Inleiding	3
2. Wat is BORG?	4
3. Resultaten	5
Gemeente totaal	6
Gebieden totaal	8
Centrum	9
Oude Wijken	11
Zuid	13
West	15
Oost	17
Haren	19
Ten Boer	21
4. Meldingen	23
5. Conclusie en maatregelen	25
Bijlage 1: BORG matrix 2022	29

# 1. INLEIDING

Sinds 2001 beheren en onderhouden we de gemeentelijke openbare ruimte volgens de BORG-methode (Beheerplan Openbare Ruimte Groningen). Volgens een kwaliteitsprofiel, vastgesteld door de gemeenteraad, bepalen we met deze methode de inzet om het beheer en onderhoud van de openbare ruimte in stand te houden. Tot 2017 vond jaarlijks een burgerschouw plaats, waarbij inwoners van onze gemeente op straat toetsten in hoeverre verschillende onderdelen zoals verhardingen, groen en bomen en straatmeubilair aan het kwaliteitsprofiel voldeden. Het streven was om op gebiedsniveau een kwaliteitsambitie van 90% te halen.

Vanaf 2018 zijn we begonnen met een nieuwe manier van schouwen: leden van het Inwonerspanel vullen twee keer per jaar een digitale enquête in waarbij de openbare ruimte aan de hand van voorbeeldfoto's wordt beoordeeld. Het voordeel hiervan is dat via het Inwonerspanel meer inwoners een bijdrage leveren aan de burgerschouw, dat het invullen van een enquête een laagdrempelige manier is om de openbare ruimte te schouwen en dat dit leidt tot representatievere scores. Op 19 juli 2017 heeft de gemeenteraad de motie 'gerichte aanpak voor schone wijken' aangenomen. Met deze motie is de kwaliteitsdoelstelling vanaf 2018 aangescherpt naar een BORG ambitie van 90% voor niet alleen de gehele gemeente maar ook voor elk gebiedsdeel afzonderlijk. Omdat bewoners geen professionele schouwers zijn, laten we naast de online enquête een schouw door een onafhankelijk extern bedrijf uitvoeren. De resultaten van beide onderzoeken leveren een goed beeld op van de kwaliteit van het beheer en onderhoud in de gebiedsdelen.

In de BORG-rapportage die voor u ligt, doen we verslag van de gerealiseerde kwaliteit in het beheer en onderhoud van de gemeente en geven we aan welke maatregelen we in 2023 uitvoeren.

## *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 gaan wij kort in op de BORG-systematiek. De bijbehorende BORG-matrix is opgenomen in bijlage 1. In hoofdstuk 3 presenteren wij de resultaten van het Inwonerspanel en de externe meting. Eerst voor de gemeente als totaal en daarna zoomen we op de resultaten in per gebied. Vervolgens komen in hoofdstuk 4 de meldingen over het onderhoud van de openbare ruimte aan bod. Tot slot beschrijven wij in hoofdstuk 5 de conclusies en de maatregelen om de resultaten in 2023 te verbeteren.

## 2. WAT IS BORG?

BORG is een systematiek waarmee we inzichtelijk maken welke kwaliteit we in de openbare ruimte nastreven. Om deze kwaliteit meetbaar te maken zijn vier verschillende kwaliteitsniveaus vastgesteld, te weten: zeer goed, goed, voldoende en matig. Het kwaliteitsprofiel voor de openbare ruimte wordt ieder jaar door de raad bepaald met de vaststelling van de begroting. Het kwaliteitsprofiel voor 2022 is opgenomen in bijlage 1.

De BORG-systematiek ziet er als volgt uit:

1. Het gewenste kwaliteitsprofiel wordt door de raad vastgesteld (via de begroting);
2. De werkelijkheid wordt hieraan getoetst door middel van een jaarlijkse burgerschauw door het Inwonerspanel en een externe schouw door een onafhankelijk bedrijf;
3. De schouwresultaten worden naast het kwaliteitsniveau gelegd;
4. De schouwresultaten worden geanalyseerd en gerapporteerd via de BORG-rapportage;
5. De analyse wordt gebruikt bij het opstellen van de onderhoudsprogramma's voor het volgende jaar;
6. Het onderhoudsprogramma wordt uitgevoerd en de volgende jaarlijkse schouw wordt uitgevoerd.

Binnen onze gemeente is er een grote verscheidenheid aan openbare ruimte, verdeeld over zowel landelijk gebied met dorpen als over stedelijk gebied. Zo zijn er trottoirs, groenvoorzieningen, speelplekken, verkeersborden etc. Daarnaast maken we onderscheid in functies zoals hoofdstructuren, bedrijventerreinen, boven stedelijke voorzieningen etc. De kwaliteit van de openbare ruimte is afhankelijk van deze twee factoren: over wat voor element hebben we het en wat is de functie van het gebied. Zo wordt bijvoorbeeld verharding in de Binnenstad op niveau 'goed' onderhouden en het groen in de woonwijken op niveau 'matig'.

Om te toetsen in hoeverre aan de kwaliteit wordt voldaan wordt er geschouwd. De bestaande kwaliteit wordt dan vergeleken met de kwaliteit die er volgens afspraak zou moeten zijn. Bij het schouwen wordt gebruik gemaakt van een reeks voorbeeldfoto's per beeldmeetlat. Voor bijvoorbeeld 'planten en struiken' ziet dit er zo uit:

### 3. Planten en struiken

Hoe zien de planten en struiken in uw buurt eruit?



De leden van het Inwonerspanel beoordelen de kwaliteit van de in totaal 20 beeldmeetlatten via een digitale enquête. De enquête bestaat uit 20 meerkeuzevragen waarbij wordt gevraagd om het onderhoud van de buurt zo objectief mogelijk te beoordelen. De foto van de beeldmeetlat die het meest van toepassing is op het onderhoud moet worden aangeklikt. Bij de externe meting worden dezelfde beeldmeetlatten beoordeeld, maar dan wordt geschouwd op basis van wat buiten op een meetlocatie is te zien.

## 3. RESULTATEN

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de schouwresultaten op zowel gemeenteniveau als gebiedsdeelniveau. We vergelijken hierbij de uitkomsten van het Inwonerspanel met die van de externe schouw. Ook geven we aan welke kwaliteitsambitie in 2022 werd behaald.

### Respons Inwonerspanel

In totaal hebben 1.295 inwoners tweemaal, in juni en oktober, de enquête ingevuld. De laagste respons zien we in het Centrum, zowel absoluut als relatief. Absoluut scoort Ten Boer ook heel laag, maar relatief gezien heeft Ten Boer de meeste respondenten. De hoogste respons in absolute aantallen heeft gebiedsdeel Zuid.

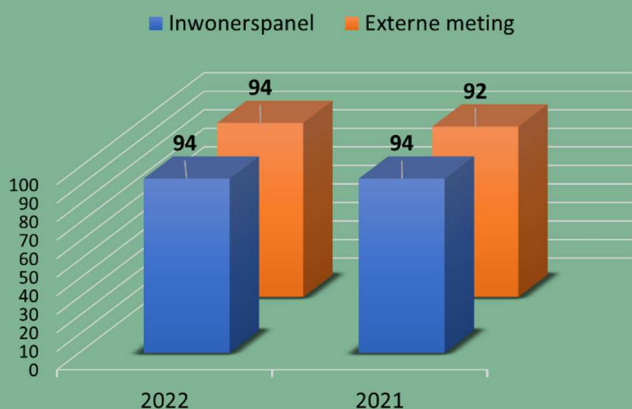
Gebiedsdeel	Respons	Inwoners 18+	Per 1.000 inwoners
Centrum	64	12.948	4,9
Zuid	336	47.390	7,1
Oude Wijken	290	49.494	5,9
West	207	40.642	5,1
Oost	222	28.294	7,8
Ten Boer	53	5.727	9,3
Haren	115	16.291	7,1
Onbekend	8		
GEMEENTE	1.295	200.786	6,4

### Externe meting in het Centrum

De externe meting, uitgevoerd door iFocus, is eveneens op gebiedsdeelniveau getoetst en is tegelijkertijd met de Inwonerspanel enquête uitgevoerd. iFocus heeft op minstens 25 meetlocaties geschouwd. De beeldmeetlatten zijn gelijk aan die van de digitale enquête. Per schouwlocatie zijn, indien aanwezig, 20 beeldmeetlatten gemeten. In gebiedsdeel Centrum is het ambitieniveau hoog (niveau A/goed). Om meer grip op de resultaten te krijgen heeft iFocus, net als voorgaande jaren, in het Centrum maandelijks geschouwd van mei t/m oktober. In de overige gebiedsdelen is in juni en oktober geschouwd, tegelijkertijd met de enquête via het Inwonerspanel.

# GEMEENTE TOTAAL

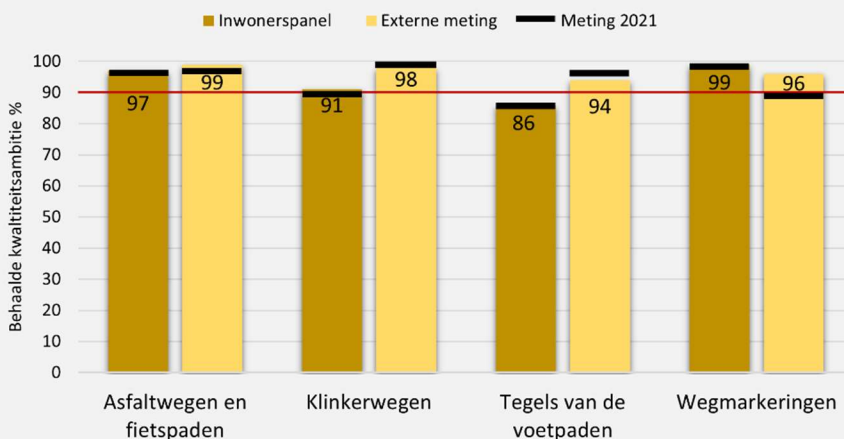
## TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



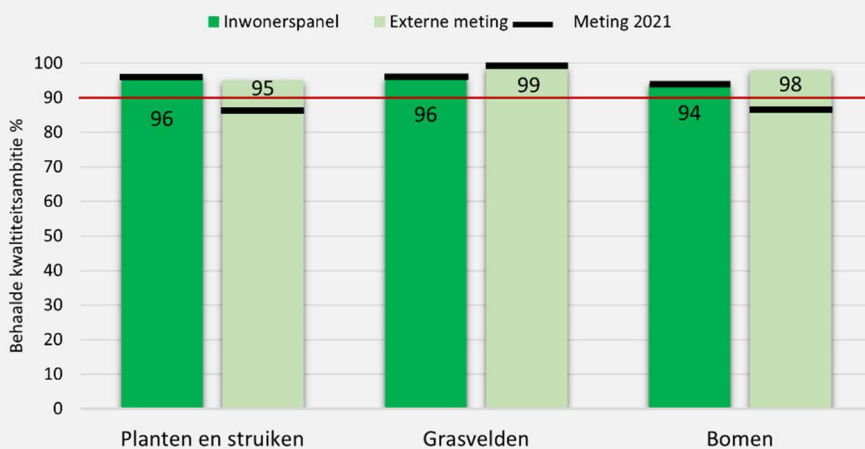
Ook in 2022 voldeden we aan de afgesproken kwaliteitsambitie van 90% voor de gemeente als geheel. In 2021 lag de score van de BORG schouw op gemeenteniveau volgens het Inwonerspanel op 94%. Dit percentage is in 2021 gelijk gebleven. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gestegen van 92% in 2021 naar 94% in 2022.

Het onderdeel verharding voldoet met uitzondering van de beeldmeetlat 'tegels van de voetpaden' aan de 90% ambitie. 'Tegels van de voetpaden' scoort volgens het Inwonerspanel net als vorig jaar 86%.

## TOTAAL VERHARDING



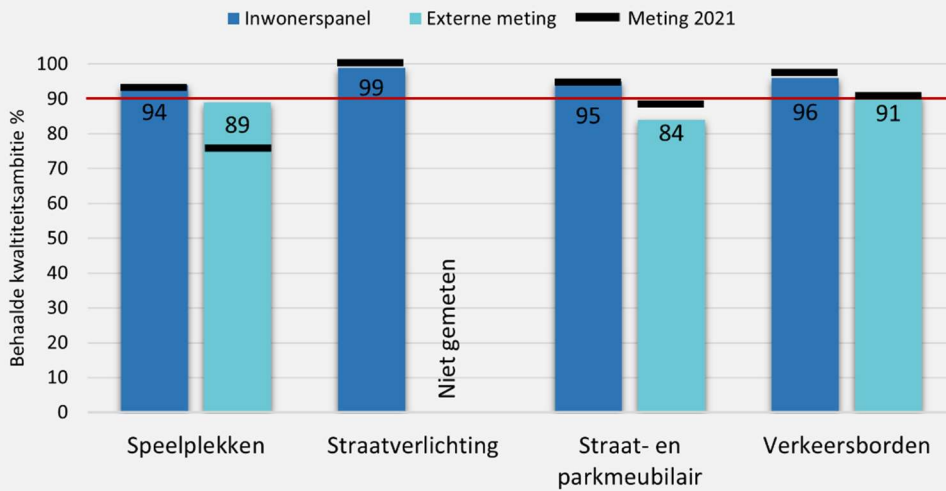
## TOTAAL GROEN



Het onderdeel groen scoort volgens het Inwonerspanel ruim boven de 90%. Volgens de externe meting is het onderhoud van het onderdeel 'groen' gestegen ten opzichte van vorig jaar. Waar de beeldmeetlatten 'Planten en struiken' en 'Bomen' vorig jaar niet voldeden aan de kwaliteitsambitie, wordt nu ruimschoots de ambitie gehaald. In 2021 was de oorzaak voor de lagere score bij 'bomen' de aanwezigheid van veel eenjarige takken onderaan de stam (stamschot). Dit is in 2022 niet geconstateerd.

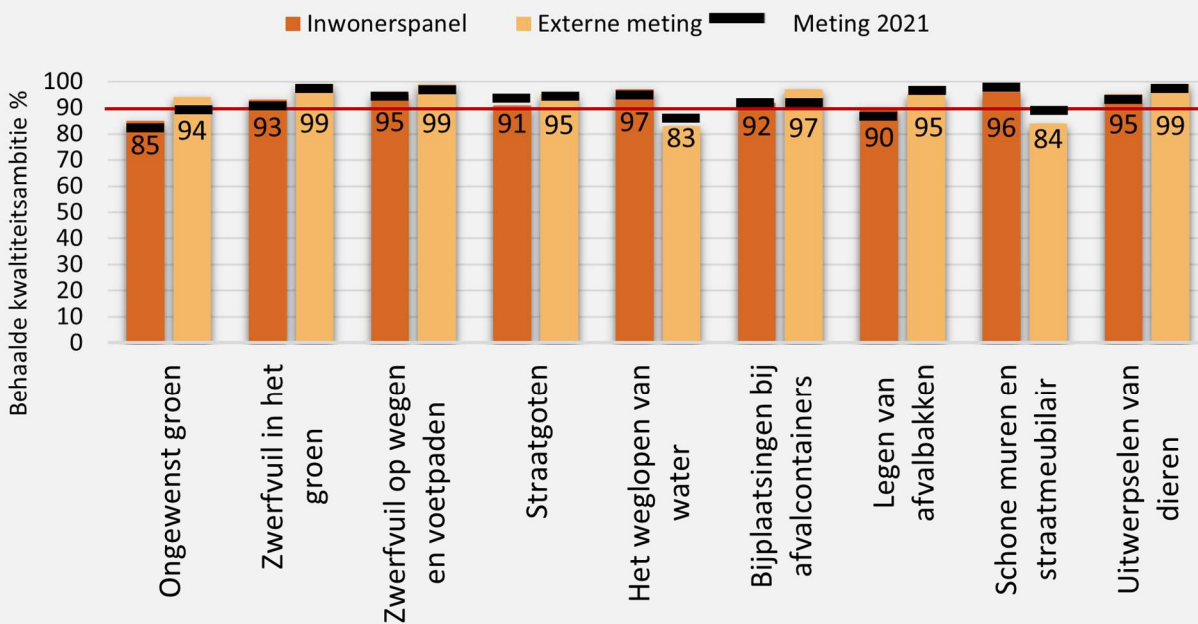
# GEMEENTE TOTAAL

## TOTAAL MEUBILAIR



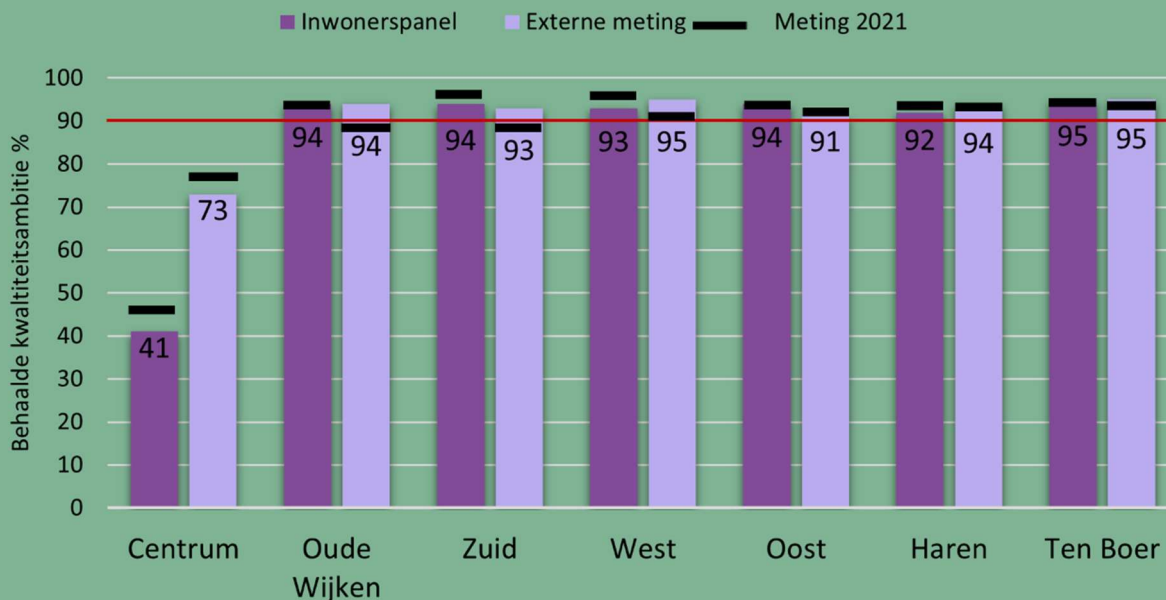
Volgens het Inwonerspanel voldoet meubilair aan de afgesproken ambitie. Alleen de scores van de externe meting voor 'speelplekken' en 'straat- en parkmeubilair' scoren net onder de 90% ambitie.

## TOTAAL SCHOON



Met uitzondering van de beeldmeetlat 'ongewenst groen' voldoet volgens het Inwonerspanel het onderdeel schoon aan de 90% ambitie. Net als in 2021 geeft het Inwonerspanel gemiddeld genomen lagere scores voor schoon dan de externe meting. Een uitzondering hierop zijn de beeldmeetlatten 'het weglopen van water' en 'schone muren en straatmeubilair'. Deze scores volgens de externe meting onder de afgesproken kwaliteitsambitie.

## BORG resultaten per gebied



Met uitzondering van het Centrum voldoen alle gebieden aan de gewenste kwaliteitsdoelstelling van 90%.

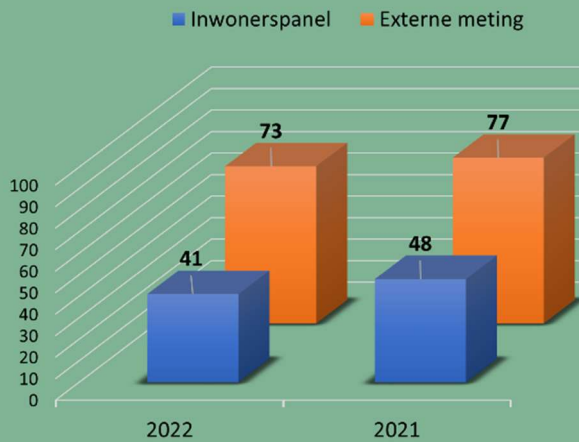
Het ambitieniveau voor het Centrum is 'goed' (kwaliteitsniveau A). Zowel uit de resultaten van het Inwonerspanel (score 41%) als van de externe meting (score 73%) blijft de kwaliteit achter bij de gewenste doelstelling.

In de volgende hoofdstukken zoomen we per gebied in op de behaalde resultaten.



# CENTRUM (GEBIED BINNEN DIEPENRING + KERNWINKELGEBIED)

## TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %

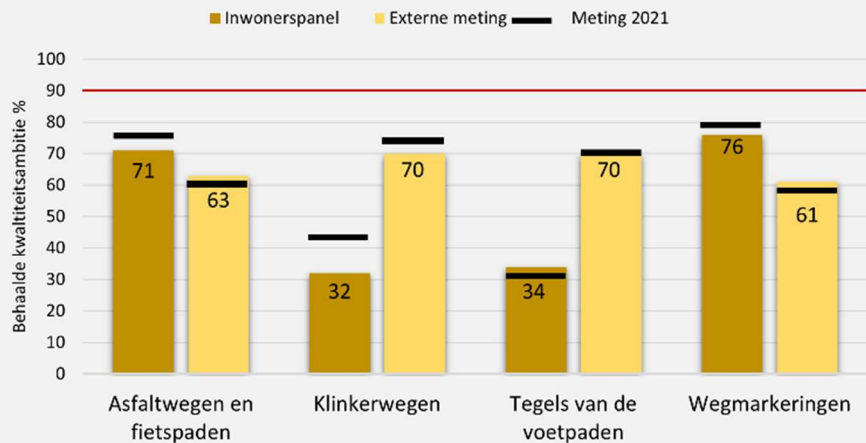


Het ambitieniveau voor het Centrum (niveau goed/A) is hoger dan in andere gebiedsdelen. Uit de resultaten van het Inwonerspanel en van de externe meting blijkt dat de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90% niet gehaald wordt. De kwaliteit van het onderhoud is zowel volgens het Inwonerspanel (van 48% naar 41%) als volgens de externe meting (van 77% naar 73%) gedaald.

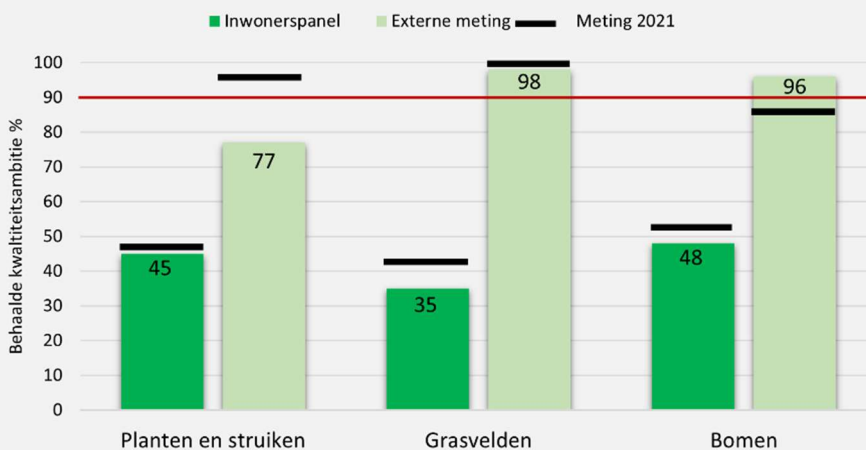
In hoofdstuk 5 gaan we nader in op de behaalde resultaten van het Centrum en de genomen maatregelen voor 2022 om de kwaliteit van het onderhoud te vergroten.

Geen van de beeldmeetlatten van het onderdeel verharding voldoet aan de kwaliteitsambitie. Het Inwonerspanel is minder tevreden over het onderhoud van 'klinkerwegen' en 'tegels van de voetpaden' dan de externe meting. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de vele werkzaamheden die in de binnenstad plaatsvinden. Dit kan van invloed zijn op de beoordeling.

## VERHARDING



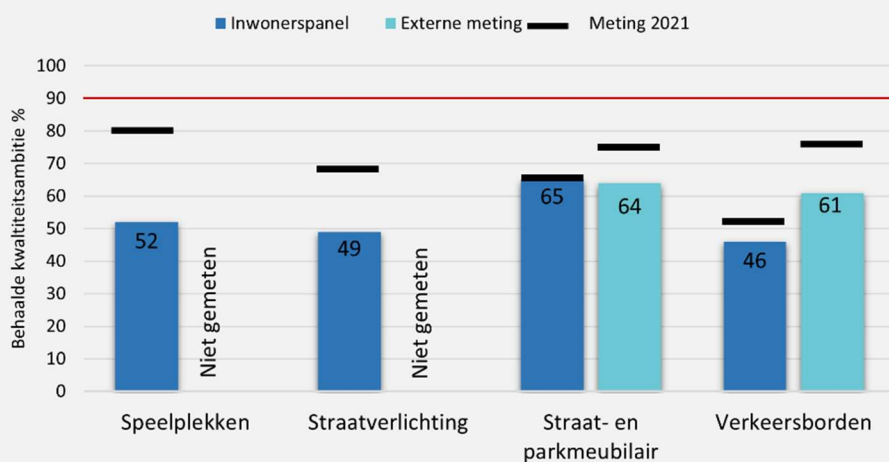
## GROEN



Volgens de externe meting voldoen de beeldmeetlatten 'grasvelden' en 'bomen' aan de kwaliteitsdoelstelling. Het onderdeel groen wordt minder beoordeeld door het Inwonerspanel. Alle beeldmeetlatten scoren ruim onder de gewenste 90% ambitie.

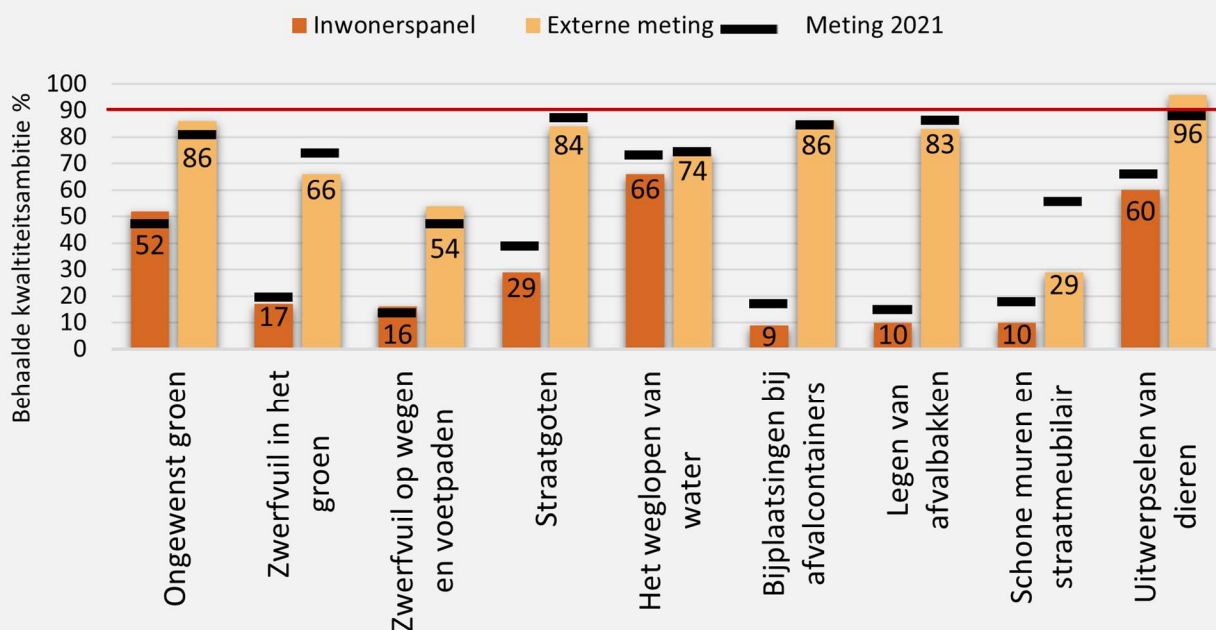
## CENTRUM (GEBIED BINNEN DIEPENRING + KERNWINKELGEBIED)

### MEUBILAIR



Het onderdeel meubilair scoort onder het kwaliteitsniveau. Volgens zowel het Inwonerspanel als de externe meting valt de beoordeling van alle beeldmeetlatten lager uit dan in 2021.

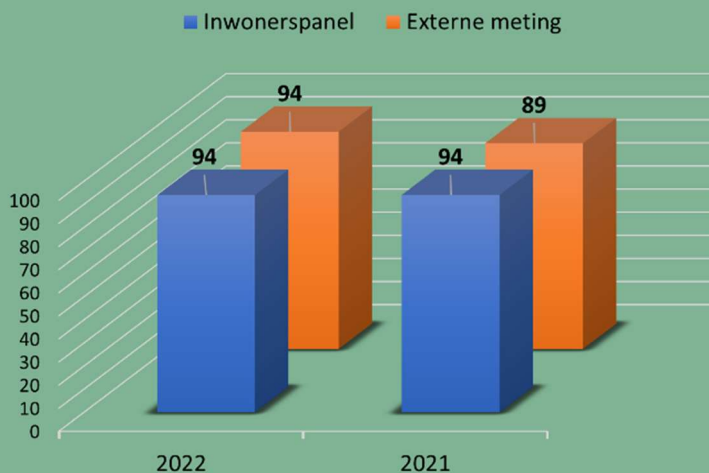
### SCHOON



Volgens de resultaten van de schouw door zowel het Inwonerspanel als de externe schouw voldoet geen van de beeldmeetlatten aan de BORG doelstelling van 90%. Alleen de beeldmeetlat 'uitwerpselen van dieren' scoort volgens de externe meting boven de 90%. De verschillen tussen de scores van het Inwonerspanel en die van de externe meting zijn net als voorgaande jaren groot. We denken dat bij de leden van het Inwonerspanel de beleving een belangrijke rol speelt bij het waarderen van de kwaliteit van de omgeving. Ook de relatief lage respons van bewoners uit het Centrum is een mogelijke oorzaak voor een lage score. In hoofdstuk 5 gaan we hier nader op in.

# OUDE WIJKEN

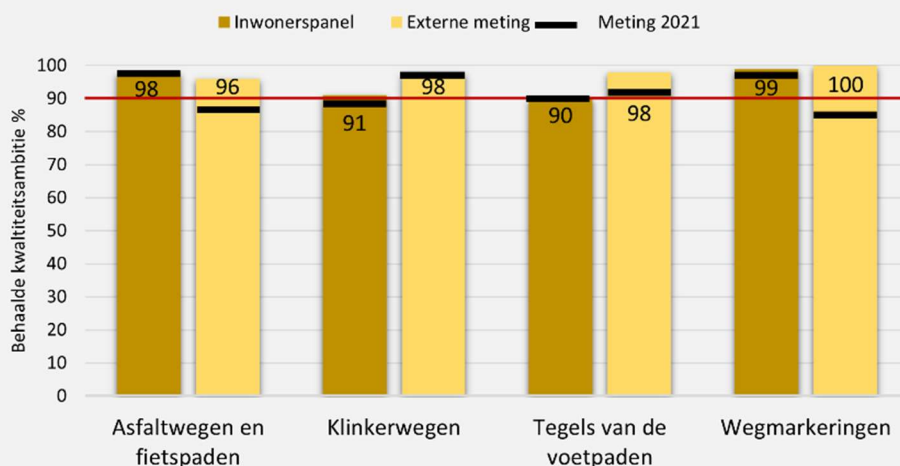
## TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



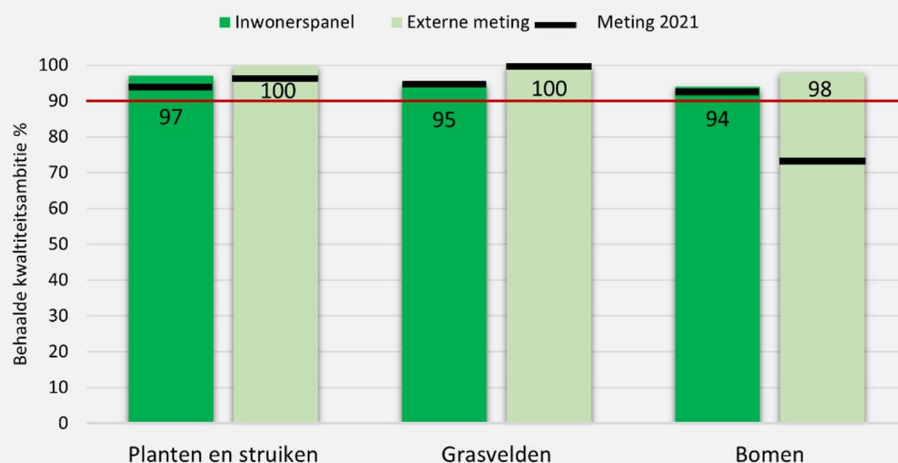
Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud net als vorig jaar op 94%. De score van de externe meting is in 2022 gestegen naar 94%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie van 90% voor de gebiedsdelen afzonderlijk.

Het onderdeel verharding scoort zowel volgens het Inwonerspanel als volgens de externe meting beter dan in 2021. Alle beeldmeetlatten voldoen aan de kwaliteitsnorm van 90%.

## VERHARDING



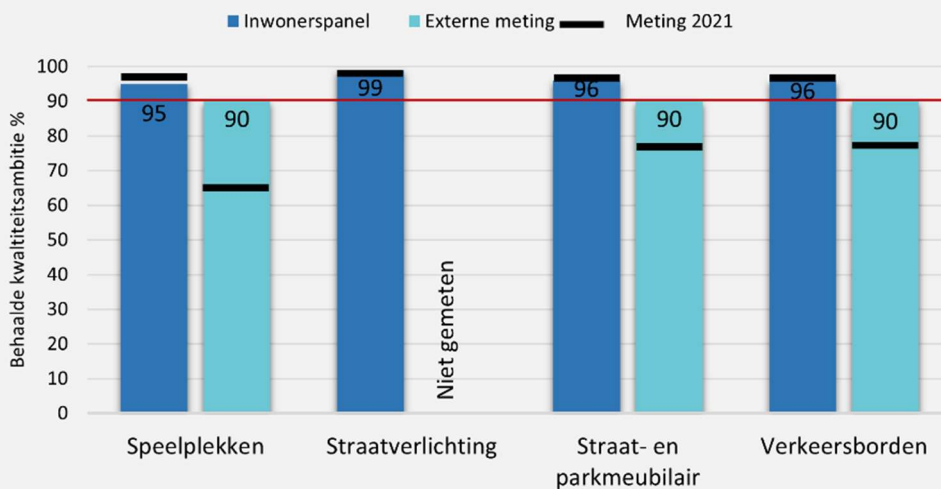
## GROEN



Net als vorig jaar scoort volgens het Inwonerspanel het onderdeel groen ruim boven de 90%. Ook volgens de externe meting voldoet het groen aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

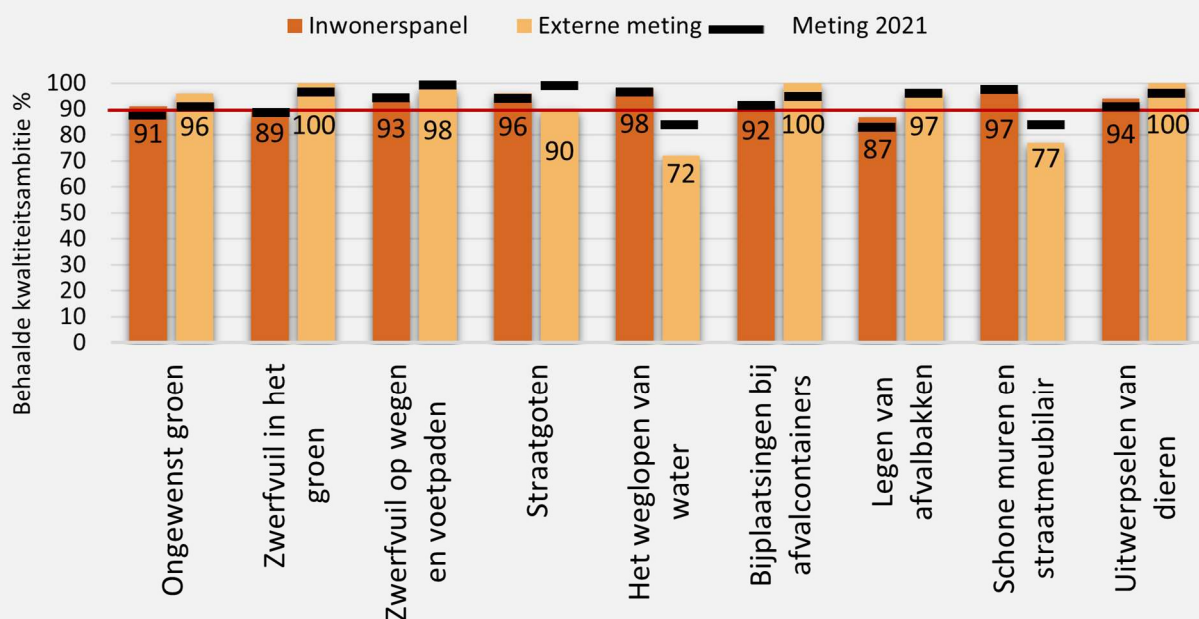
# OUDE WIJKEN

## MEUBILAIR



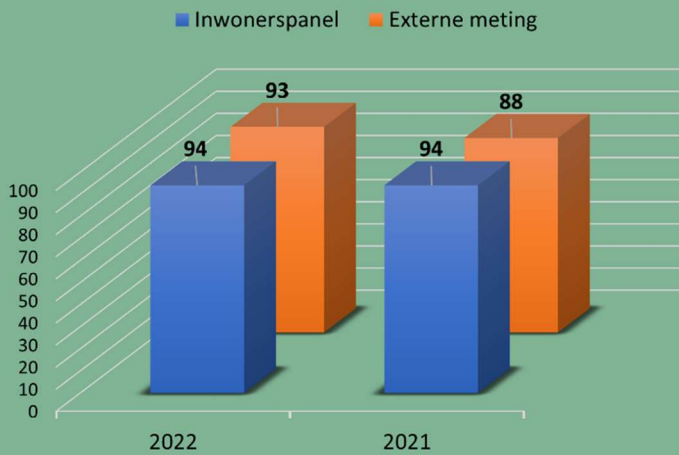
Het onderdeel meubilair voldoet zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting aan de kwaliteitsambitie van 90%. Volgens de externe meting is het onderhoud van het meubilair ten opzichte van vorig jaar verbeterd.

## SCHOON



Het Inwonerspanel is positief over het onderdeel schoon. Alleen de beeldmeetlatten 'zwerfvuil in het groen' en 'leggen van afvalbakken' scoren onder de doelstelling van 90%. Met uitzondering van 'straatgoten', 'het weglopen van water' en 'schone muren en straatmeubilair' beoordeelt de externe meting de afzonderlijke beeldmeetlatten hoger dan het Inwonerspanel. Volgens de externe meting voldoen de beeldmeetlatten 'weglopen van water' en 'schone muren en straten' niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

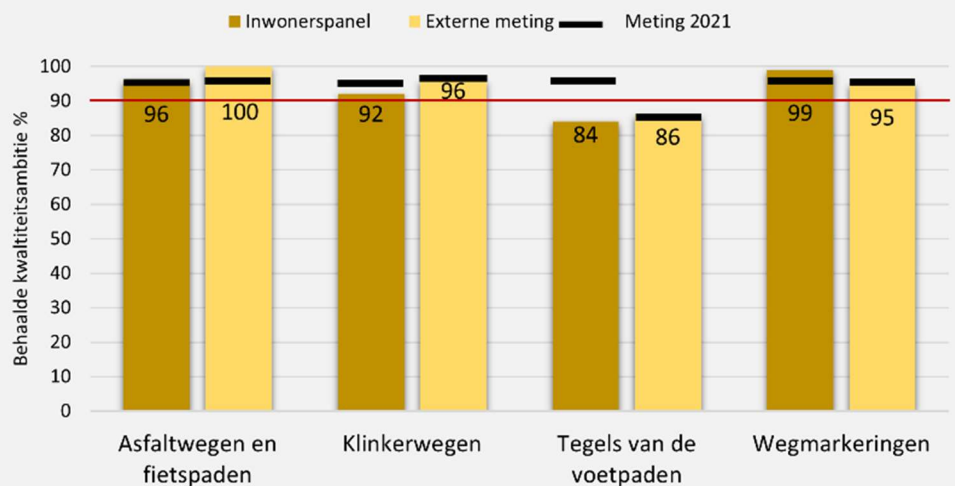
## TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



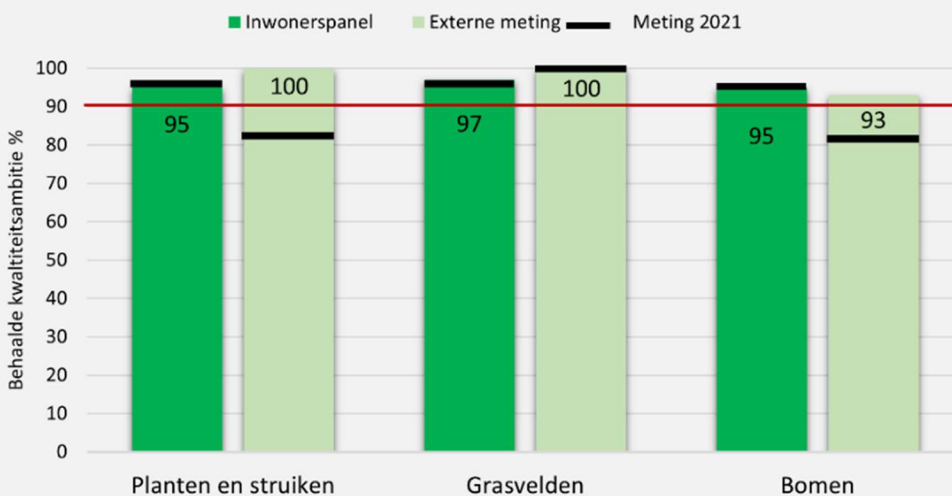
Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud net als vorig jaar op 94%. De score van de externe meting is gestegen van 88% naar 93%.

Het onderdeel verharding voldoet met uitzondering van de beeldmeetlat 'tegels van de voetpaden' aan de afgesproken ambitie. Volgens het Inwonerspanel is het onderhoud van de tegelvoetpaden ten opzichte van vorig jaar verslechterd.

## VERHARDING

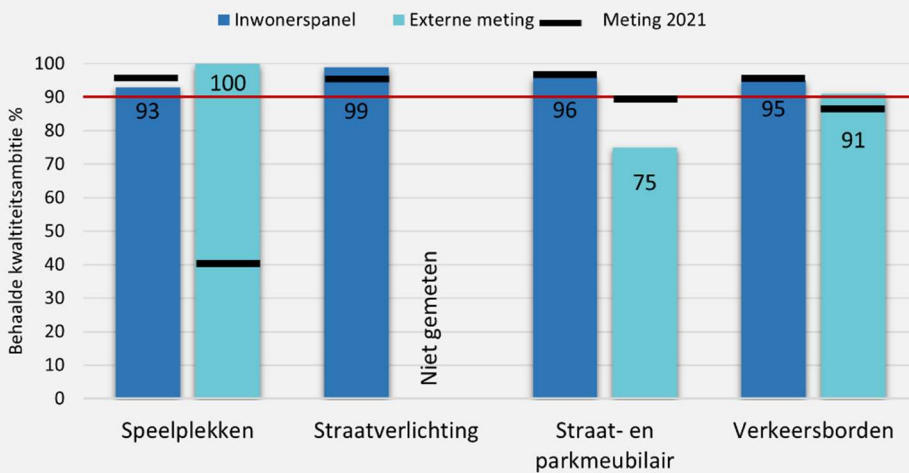


## GROEN



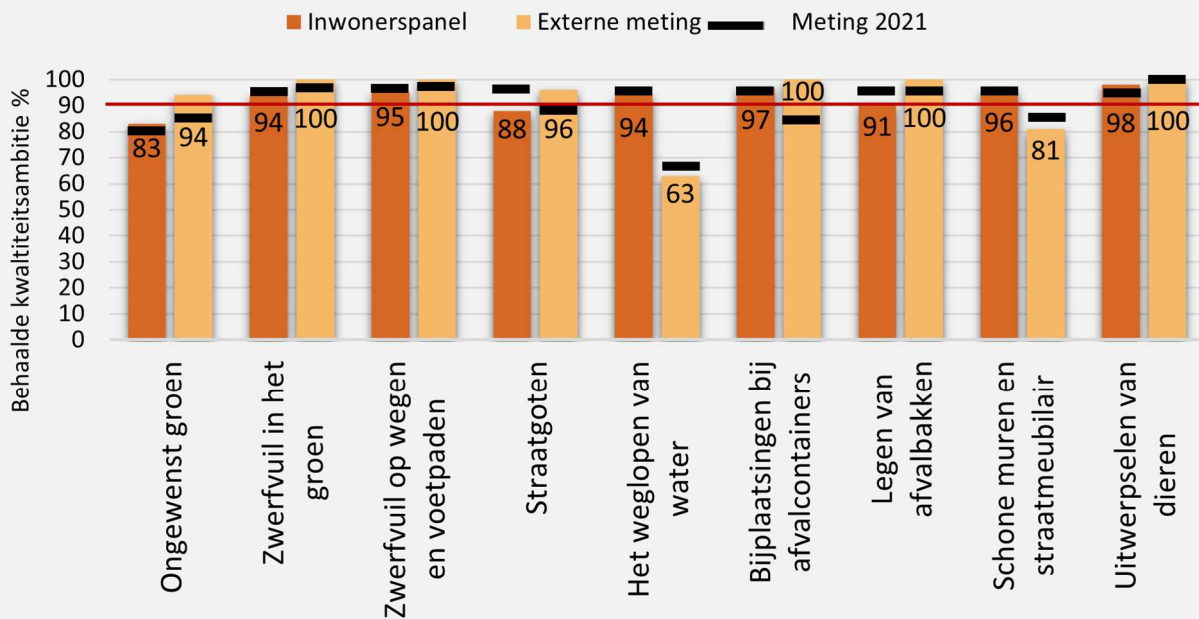
Het onderdeel groen scoort ruim boven de 90%. Volgens de externe meting voldeden we in 2021 voor de beeldmeetlatten 'planten en struiken' en 'bomen' niet aan de 90% kwaliteitsambitie. Dat is in 2022 wel het geval.

### MEUBILAIR



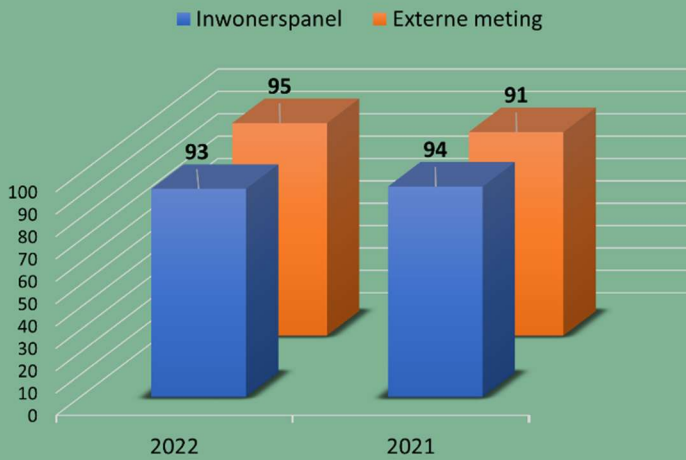
Het Inwonerspanel beoordeelt het onderhoud van het onderdeel meubilair ruim boven de ambitie van 90%. Volgens de externe meting voldoet de beeldmeetlat 'straat- en parkmeubilair' maar voor 75% aan de gestelde kwaliteitsambitie.

### SCHOON



Het Inwonerspanel is positief over het onderdeel schoon. Alleen de beeldmeetlat 'ongewenst groen' scoort net als vorig jaar onder de doelstelling van 90%. Volgens de schouwresultaten van de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud van het onderdeel schoon gestegen ten opzichte van 2021. Alleen de beeldmeetlatten 'het weglopen van water' en 'schone muren en straatmeubilair' scoren beide lager en voldoen niet aan de gestelde kwaliteitsambitie.

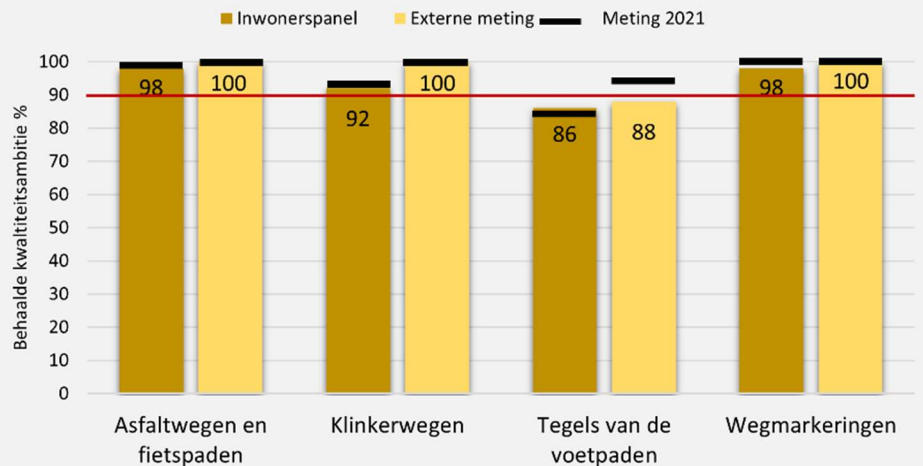
## TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



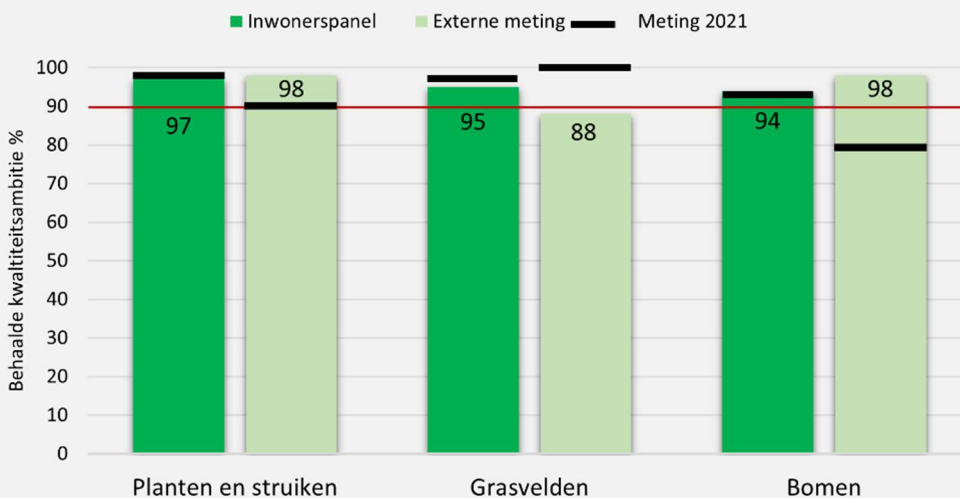
In 2021 lag de score van gebiedsdeel West volgens het Inwonerspanel op 94%. In 2022 is het percentage iets gedaald naar 93%. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gestegen van 91% naar 95%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie van 90% voor de gebiedsdelen afzonderlijk.

## VERHARDING

Het onderdeel verharding voldoet met uitzondering van de beeldmeetlat 'tegels van de voetpaden' aan de afgesproken ambitie. Volgens de externe meting is het onderhoud van de tegelvoetpaden ten opzichte van vorig jaar verslechterd.

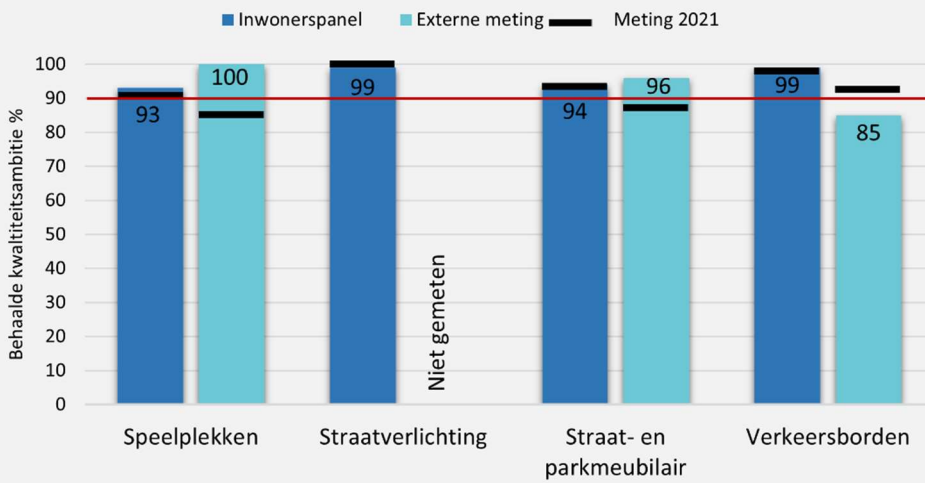


## GROEN



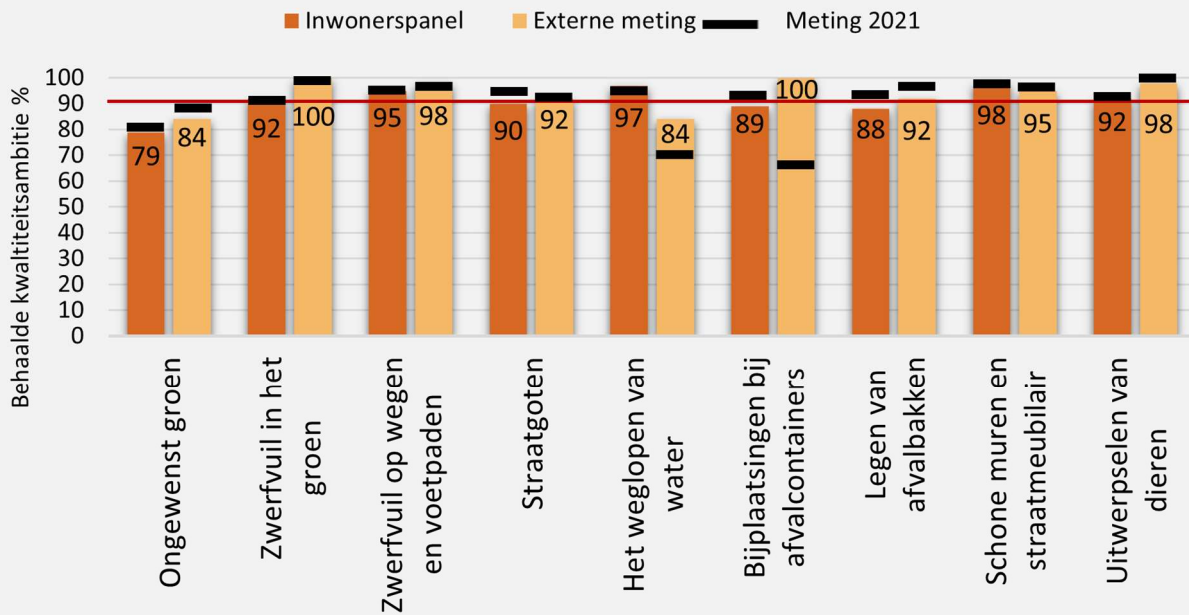
Net als vorig jaar scoort volgens het Inwonerspanel het onderdeel groen ruim boven de 90%. Ook volgens de externe meting voldoet het groen aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

### MEUBILAIR



Het Inwonerspanel beoordeelt het onderhoud van het onderdeel meubilair ruim boven de ambitie van 90%. Volgens de externe meting voldoet de beeldmeetlat 'verkeersborden' niet aan het afgesproken kwaliteitsniveau.

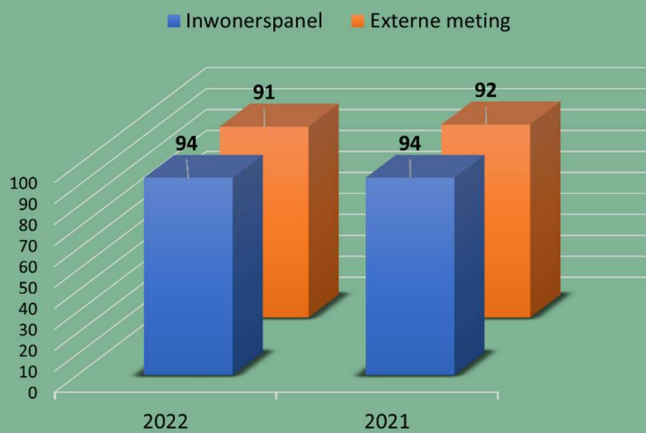
### SCHOON



De beeldmeetlat 'ongewenst groen' scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting onder de ambitie. Met uitzondering van de beeldmeetlatten 'bijplaatsingen bij afvalcontainers' en 'leggen van afvalbakken' voldoet het onderdeel schoon volgens het Inwonerspanel ruimschoots aan de kwaliteitsdoelstelling. Volgens de externe meting scoort 'het weglopen van water' onder de doelstelling van 90%



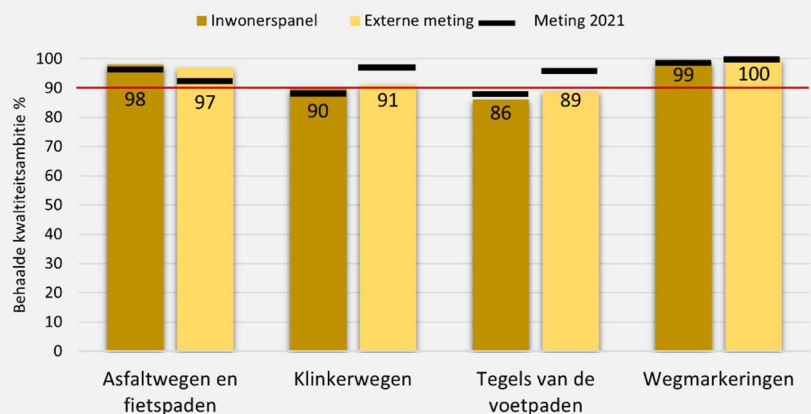
## TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



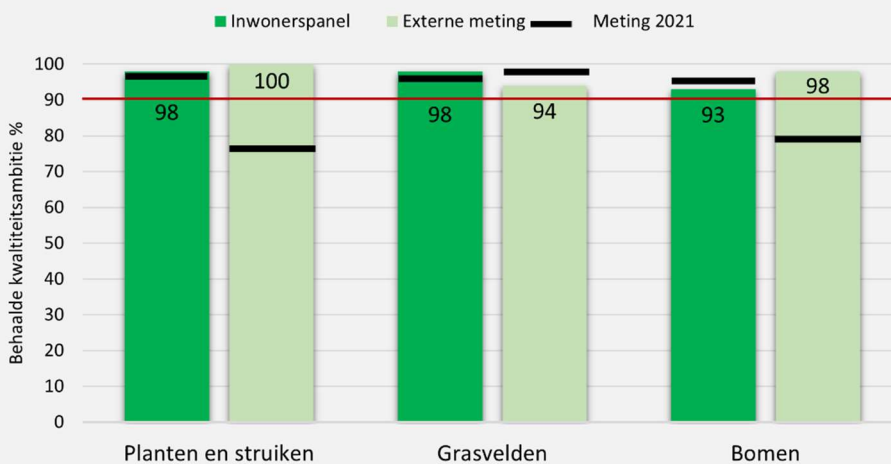
Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud net als vorig jaar op 94%. De score van de externe meting is gedaald van 92% naar 91%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie van 90% voor de gebiedsdelen afzonderlijk.

Volgens de externe meting voldoet het onderdeel verharding met uitzondering van 'tegels van de voetpaden' aan de afgesproken kwaliteitsambitie. Volgens de externe meting is het onderhoud van de tegelvoetpaden ten opzichte van vorig jaar verslechterd.

## VERHARDING

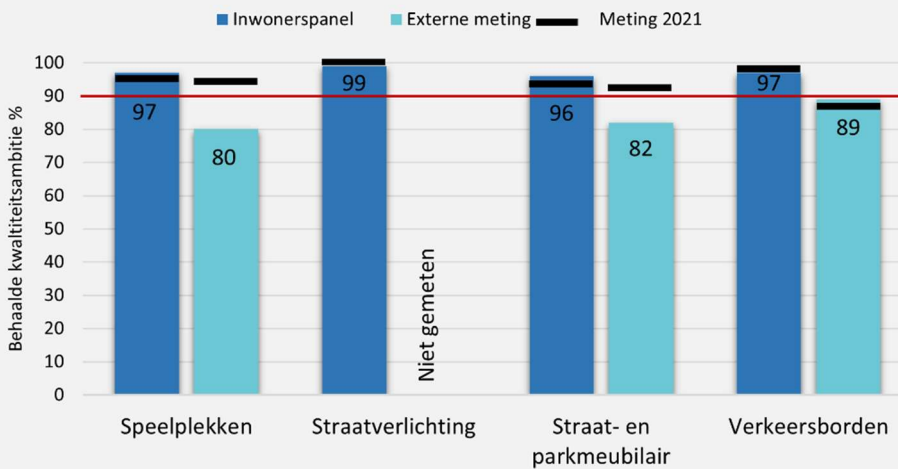


## GROEN



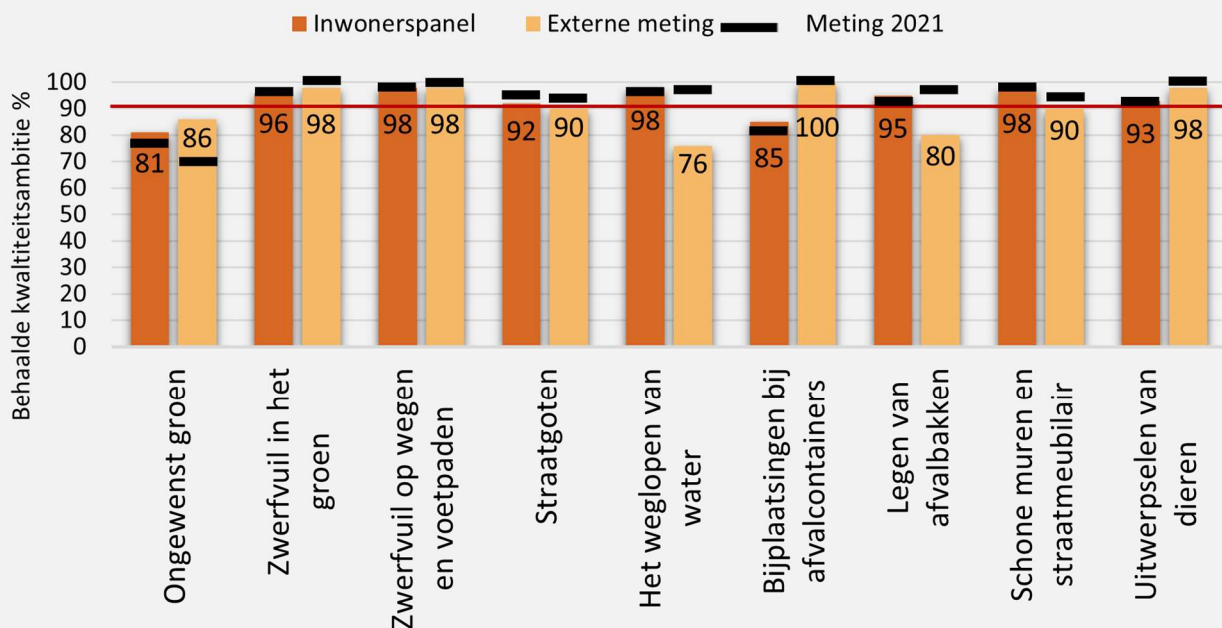
Het onderdeel groen scoort ruim boven de 90%. Volgens de externe meting in 2021 voldeden we voor de beeldmeetlatten 'planten en struiken' en 'bomen' niet aan de 90% kwaliteitsambitie. Dat is in 2022 wel het geval.

## MEUBILAIR



Het Inwonerspanel beoordeelt het onderhoud van het onderdeel meubilair ruim boven de ambitie van 90%. Volgens de externe meting voldoet het onderdeel meubilair niet aan het gewenste onderhoudsniveau: de scores van de beeldmeetlatten 'speelplekken' en 'straat- en parkmeubilair' zijn ten opzichte van 2021 gedaald tot onder het kwaliteitsniveau.

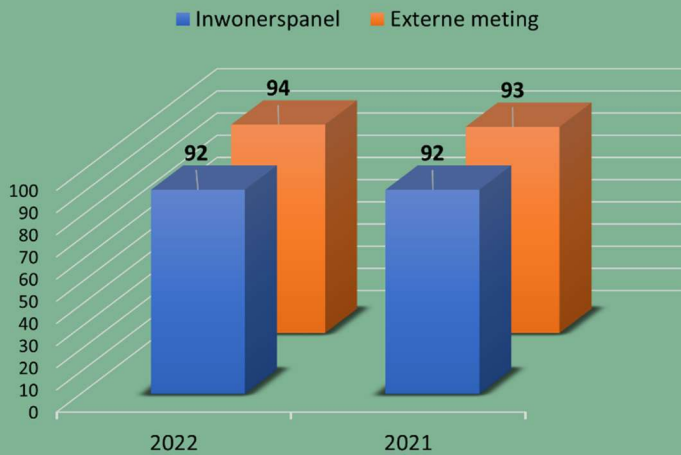
## SCHOON



De beeldmeetlat 'ongewenst groen' scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting onder de ambitie. Ook 'bijplaatsingen bij afvalcontainers' scoort onder de 90% doelstelling. Volgens de externe meting scoort 'weglopen van water' en 'leggen afvalbakken' onvoldoende. Voor wat betreft de overige beeldmeetlatten voldoet het onderdeel schoon aan de kwaliteitsdoelstelling.

# HAREN

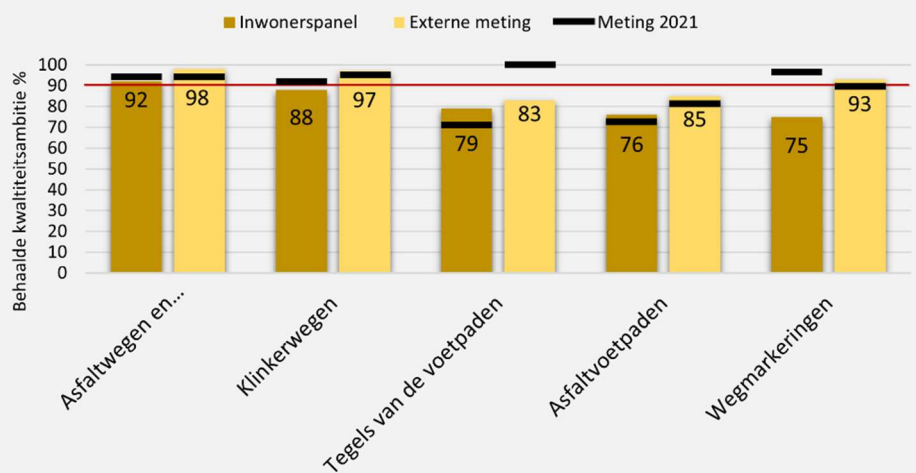
## TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



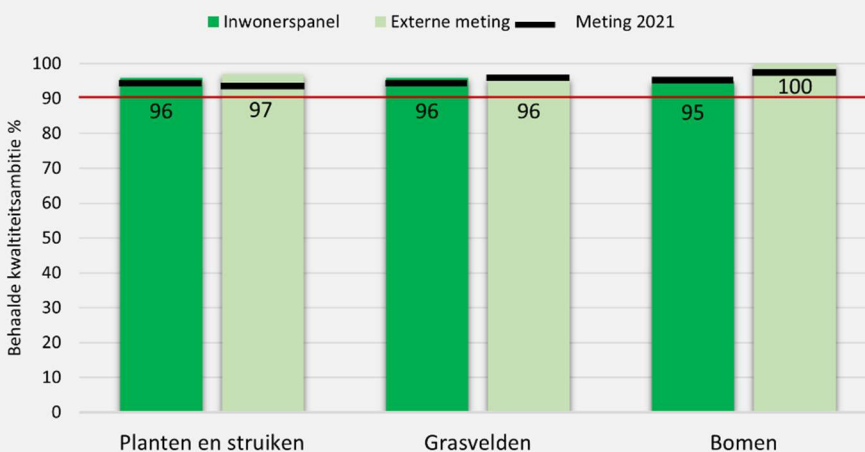
Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud net als vorig jaar op 92%. De score van de externe meting is gestegen van 93% naar 94%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie van 90% voor de gebiedsdelen afzonderlijk.

Het onderdeel verharding scoort volgens het Inwonerspanel onder het afgesproken ambitieniveau. Een uitzondering hierop zijn 'asfaltwegen en fietspaden'. De externe meting geeft aan dat de beeldmeetlatten 'tegels van de voetpaden' en 'asfaltvoetpaden' niet voldoen. De overige beeldmeetlatten scoren boven het ambitieniveau.

## VERHARDING

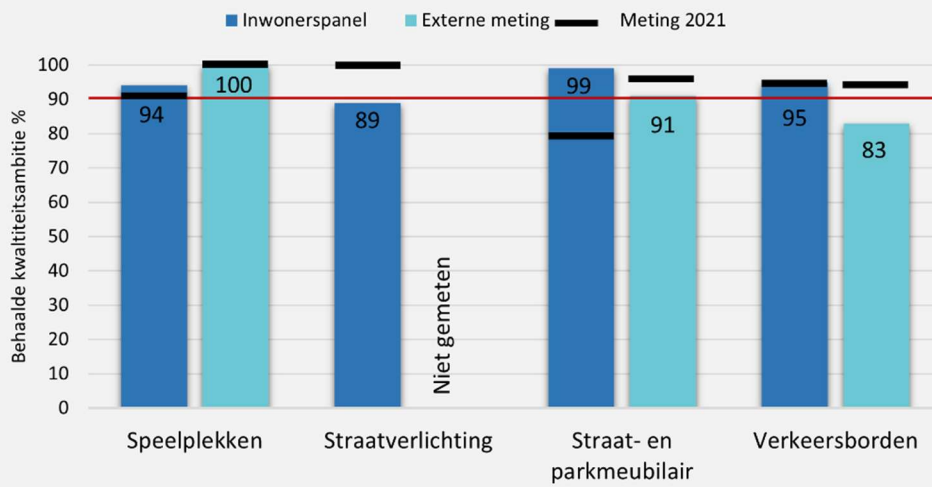


## GROEN



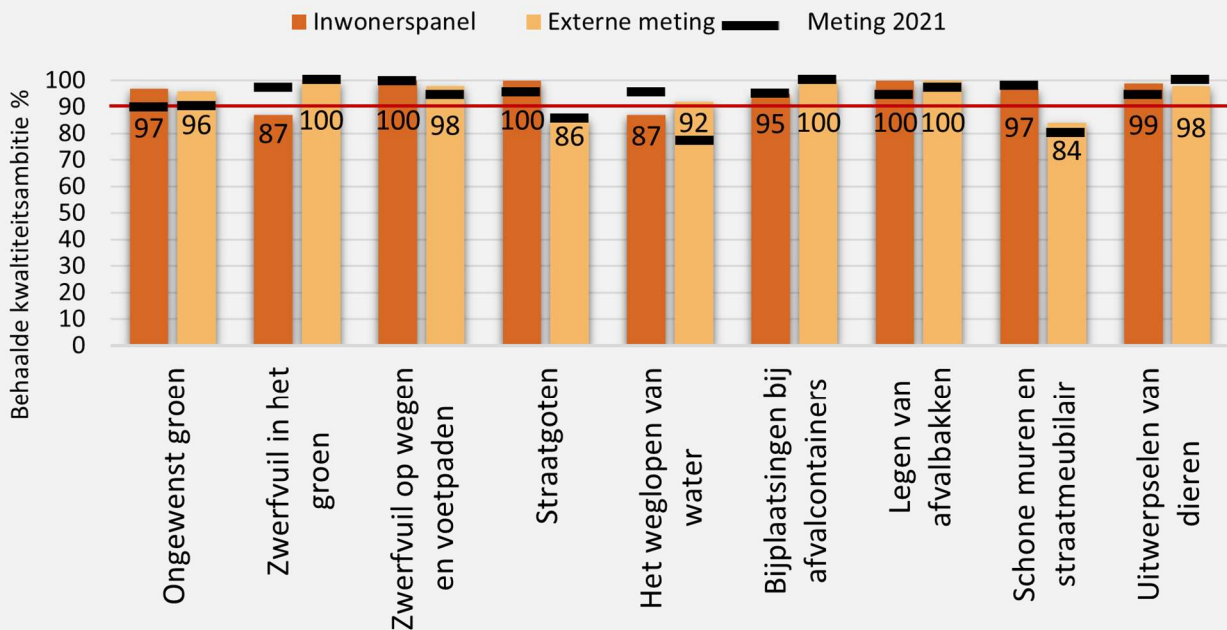
Het onderdeel groen voldoet volgens alle beeldmeetlatten aan de kwaliteitsambitie van 90%.

## MEUBILAIR



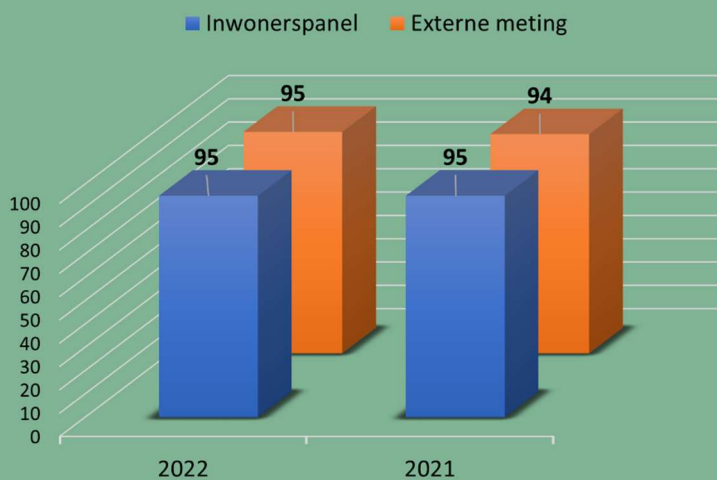
Het onderdeel meubilair scoort volgens het Inwonerspanel ruim boven de ambitie. Alleen 'straatverlichting' scoort met 89% net onder de afgesproken 90%. Volgens de externe meting voldoet alleen de beeldmeetlat 'verkeersborden' niet aan de afgesproken ambitie.

## SCHOON



Volgens het Inwonerspanel scoren de beeldmeetlatten 'zwerfvuil in het groen' en 'weglopen van water' onder de doelstelling van 90%. Volgens de schouwresultaten van de externe meting voldoen alleen de beeldmeetlatten 'straatgoten' en 'schone muren en straatmeubilair' niet aan de gestelde ambitie.

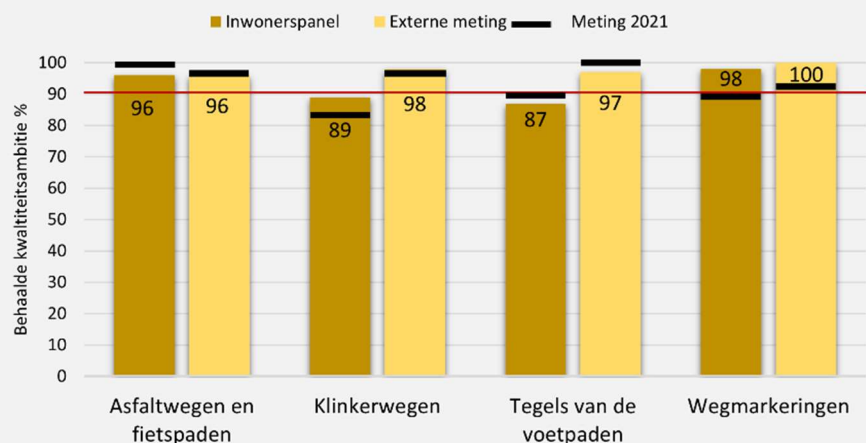
## TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



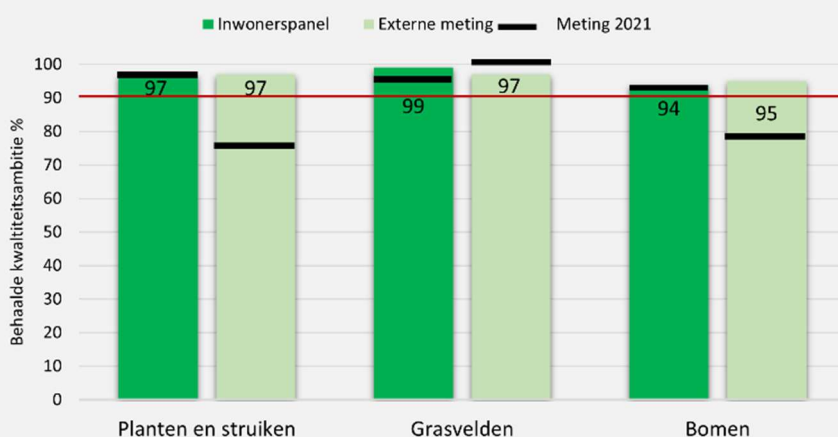
Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud net als vorig jaar op 95%. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gestegen van 94% naar 95%. Hiermee scoren we boven de kwaliteitsnorm.

Volgens de externe meting voldoen alle beeldmeetlatten aan de 90% doelstelling. Het onderdeel verharding scoort volgens het Inwonerspanel, met uitzondering van de beeldmeetlatten 'asfaltwegen en fietspaden' en 'wegmarkeringen' onder de ambitie.

## VERHARDING

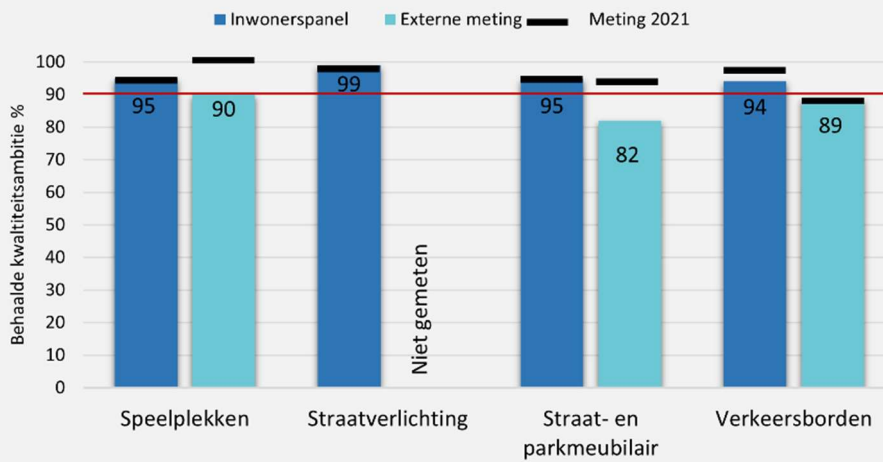


## GROEN



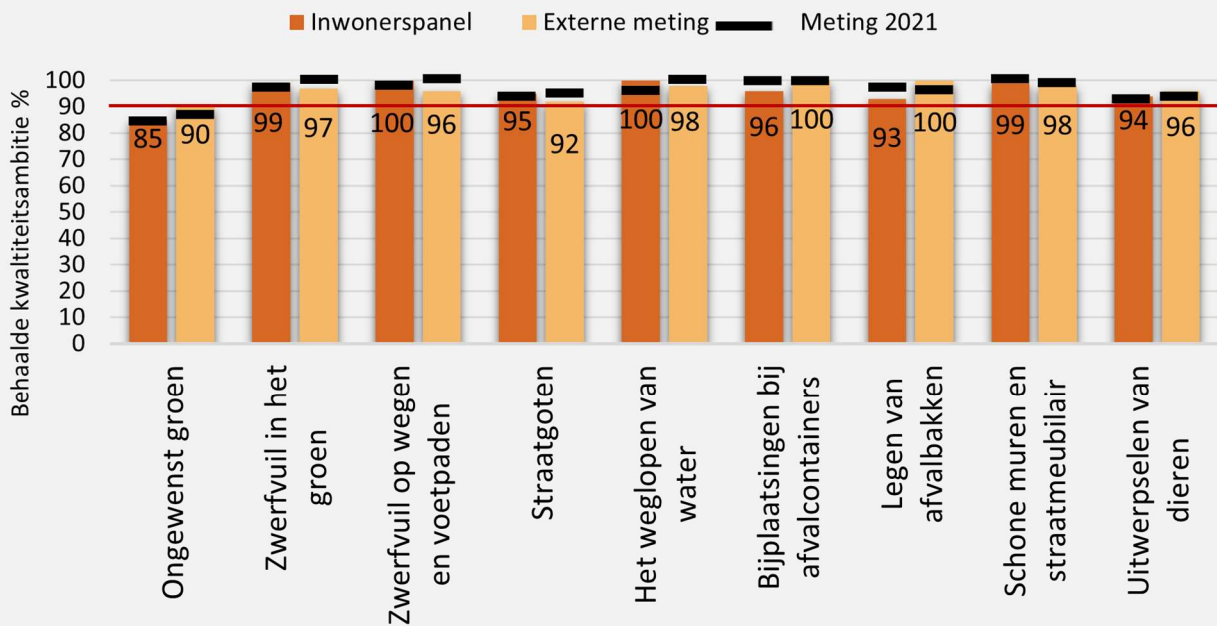
Het onderdeel groen scoort voldoet voor alle beeldmeetlatten aan de kwaliteitsambitie van 90%.

## MEUBILAIR



Het onderdeel meubilair scoort volgens het Inwonerspanel ruim boven de ambitie. Volgens de externe meting voldoen de beeldmeetlatten 'straat- en parkmeubilair' en 'verkeersborden' niet aan de afgesproken ambitie.

## SCHOON



Met uitzondering van de beeldmeetlat 'ongewenst groen' voldoet het onderdeel schoon aan de kwaliteitsambitie van 90%. 'Ongewenst groen' scoort alleen volgens het Inwonerspanel onder de ambitie.

## 4. MELDINGEN

Meldingen van bewoners en bedrijven zijn een belangrijk hulpmiddel om onze werkzaamheden in de openbare ruimte uit te kunnen voeren. In een gemeente met ruim 200.000 inwoners gebeurt veel. De inwoners zijn onze oren en ogen in de stad en kunnen hun meldingen zowel telefonisch als digitaal (24 uur per dag) doen.

We hebben de afgelopen jaren ingezet op een betere bereikbaarheid (digitaal en via slim melden app) van de gemeente. Na een toename van het aantal meldingen in 2021 zien we in 2022 een afname. De meeste meldingen gaan over het huisvuil en afval. De grootste toename in het aantal meldingen ten opzichte van vorig jaar zien we bij de meldingen over bomen. Ook over openbare afvalstromen, water & riolering en wegen werden in vergelijking met 2021 meer meldingen gedaan. Bij de overige categorieën zien we een afname in het aantal meldingen. De grootste afname zien we bij de meldingen over honden, verkeer&vervoer en huisvuil en afval.

	2020	2021	2022	% t.o.v. 2021
<b>Bomen</b>	1.706	1.765	2.000	+ 13%
<b>Groen</b>	3.919	5.065	3.784	- 25%
<b>Openbare afvalstromen</b>	3.556	3.918	4.278	+ 9%
<b>Water en Riolering</b>	1.264	1.539	1.550	+ 1%
<b>Speelplekken en toestellen</b>	462	482	480	0%
<b>Straatverlichting/verkeerslichten</b>	5.784	4.610	3.681	- 21%
<b>Verkeer &amp; Vervoer</b>	2.512	2.748	1.322	- 52%
<b>Wegen</b>	3.455	4.132	4.213	+ 2%
<b>Honden</b>	387	500	103	- 79%
<b>Huisvuil en afval</b>	10.862	12.437	8.013	- 31%
<b>Totaal</b>	<b>33.907</b>	<b>37.196</b>	<b>29.424</b>	<b>- 21%</b>

In de tabel op de volgende bladzijde is een verdeling van het aantal meldingen over de verschillende gebieden te zien. Met uitzondering van Haren is in elk gebiedsdeel het aantal meldingen afgenomen. In het Oude Wijken is de afname het grootst. De meeste meldingen zijn in Zuid gedaan.

Gebiedsdeel	2020	2021	2022	% t.o.v. 2021
Centrum	1.774	3.296	3.103	- 6%
Oost	5.346	6.516	4.725	- 27%
Oude Wijken	8.141	7.199	4.427	- 39%
West	6.062	6.774	5.413	- 20%
Zuid	9.203	9.846	8.181	- 17%
Haren	2.378	2.405	2.568	+ 7%
Ten Boer	1.003	1.160	1.007	- 13%



## 5. CONCLUSIES EN MAATREGELEN

### Gemeente totaal

De gemeenteraad heeft de kwaliteitsambitie vastgesteld op 90% voor niet alleen de gemeente in totaal maar ook voor elk gebiedsdeel afzonderlijk. Uit de resultaten van het Inwonerspanel blijkt dat Groningen op gemeenteniveau in 94% van de waarnemingen voldoet aan de BORG-norm. Ook de externe meting geeft een totaal score van 94%. Hiermee voldoen we op gemeente niveau ruim aan de afgesproken ambitie.

### Gebiedsdelen

Met uitzondering van het Centrum zijn wij tevreden over de resultaten van beide schouwmethodieken in de gebiedsdelen. We voldoen in alle gebiedsdelen aan de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90%, behalve in het Centrum. In de volgende alinea gaan we verder op de resultaten van het Centrum in.

Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud in alle gebiedsdelen gelijk gebleven of gestegen ten opzichte van vorig jaar (op de externe meting in Oude Wijken na, waar de kwaliteitsambitie is gedaald van 92% naar 91%). Wel zien we dat een aantal beeldmeetlatten in meerdere gebieden onder het kwaliteitsniveau worden beoordeeld. Volgens het Inwonerspanel voldoen 'tegels van de voetpaden' en 'ongewenst groen' niet aan de gestelde kwaliteitsambitie. Bij de externe meting zien we lagere scores bij 'straat- en parkmeubilair', 'weglopen van water' en 'schone muren en straatmeubilair'.

### Centrum

Het ambitieniveau voor het Centrum (niveau goed/A) is hoger dan in andere gebiedsdelen. Uit de resultaten van het Inwonerspanel en van de externe meting blijkt dat de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90% niet gehaald wordt. De kwaliteit van het onderhoud is zowel volgens het Inwonerspanel (van 48% naar 41%) als volgens de externe meting (van 77% naar 73%) gedaald. We zien al meerdere jaren een lagere score in het Centrum. Ondanks dat we een aantal maatregelen hebben genomen (hogedruk reiniging afvalbakken, bestrijding van ongewenst groen met heet water, schoonmaken verkeersborden), hebben die maar in beperkte mate geleid tot een beter resultaat. Vooral de scores die de leden van het Inwonerspanel toekenden liggen ruim onder de norm. De uitschieters betreffen met name de 'schoon' gerelateerde beeldmeetlatten. De resultaten van de externe meting laten, vergelijkbaar met voorgaande jaren, een ander beeld zien. Zo scoren veel beeldmeetlatten onder de ambitienorm van 90% maar zijn de scores wel hoger. Een verklaring hiervoor is dat de externe schouw wordt uitgevoerd op basis van feiten en plaatsvindt op een specifiek moment. Bewoners van het Centrum worden echter dagelijks (24/7) geconfronteerd met een toenemende druk op de openbare ruimte in de binnenstad. Daarnaast vinden veel werkzaamheden in de binnenstad plaats. We werken hard om de binnenstad schoon en veilig te houden, maar zijn hierbij ook afhankelijk van het gedrag van bezoekers, toeristen en de bewoners. Dit kan van invloed zijn op de beoordeling van de kwaliteit. Ook de lage respons van bewoners uit het Centrum is een mogelijke oorzaak voor de lage score.

## *Maatregelen 2022*

Het hoge ambitieniveau in het Centrum staat bij ons voorop. Daarom hebben wij in 2022 maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het onderhoud van de openbare ruimte in het Centrum voldoet aan de kwaliteitsdoelstelling. We hebben de volgende maatregelen genomen:

- **Uitwerken visie op afvalbakken binnenstad**

Omdat een deel van de afvalbakken in de binnenstad toe is aan vervanging, hebben we in juli 2019 een belevingsonderzoek rondom afvalbakken laten uitvoeren. Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in hoe de verschillende gebruikers van de binnenstad de afvalbakken en het beheer met betrekking tot (zwerf)afval beleven. Het belevingsonderzoek diende als basis voor een aanpak van afvalbakken in de binnenstad. In 2021 zijn we gestart met het uitwerken van de visie. In 2022 hebben we drie prototypes van nieuwe afvalbakken getest en heeft opnieuw een belevingsonderzoek plaatsgevonden waarbij passanten in de binnenstad is gevraagd naar hun mening over de prullenbakken. Naar aanleiding van deze reacties worden de prototypes aangepast.

- **Hogedrukreiniging van afvalbakken**

In 2021 zijn we gestart met het reinigen van de afvalbakken met behulp van hoge druk. Omdat dit meer spettert dan reiniging met behulp van lage druk, vond het schoonmaken van de afvalbakken zoveel mogelijk plaats na sluitingstijd van de winkels. In 2022 hebben de hogedrukreiniging gecontinueerd.

- **Bewoners vragen om toelichting op beoordeling**

Dit is het vijfde jaar op rij dat bewoners via het Inwonerspanel de kwaliteit van het onderhoud van de openbare ruimte in het Centrum ver onder de afgesproken ambitie beoordelen. Door bewoners te vragen waarom zij het onderhoud in het Centrum laag waarderen kan de beleving door bewoners misschien positief worden beïnvloed en kunnen we beter inspelen op de behoeften van bewoners. Daarom hebben we de leden van het Inwonerspanel gevraagd om bij het invullen van de enquête een toelichting te geven op de beoordeling. In de toelichting van de bewoners van het Centrum zien we dat een slechtere beoordeling vaak niet over het onderhoud van de openbare ruimte gaat, maar wel, net als vorig jaar, over geparkeerde fietsen, de vele werkzaamheden en weinig groen. Ook in 2023 vragen we de leden van het Inwonerspanel weer om een toelichting op de beoordeling.

Daarnaast hebben we ook in andere gebiedsdelen maatregelen uitgevoerd en hebben we een start gemaakt met het ontwikkelen van een nieuwe beheerstrategie:

- **Schoonmaken verkeersborden**

In Haren en in het Centrum is al eerder met succes een schoonmaakronde van alle verkeersborden uitgevoerd. Dit leidde tot veel positieve reacties van bewoners. In 2022 hebben we in Oude Wijken de verkeersborden die niet voldeden aan de 90% doelstelling (omdat deze vies zijn en of beplakt met stickers) schoongemaakt.

- **Bewoners beter informeren**

Door bewoners meer te informeren over het onderhoud kan er bij bewoners misschien meer begrip ontstaan voor de manier waarop wij de openbare ruimte beheren. Daarom hebben we via de digitale nieuwsbrieven vaker een toelichting gegeven op het onderhoud dat we in een bepaalde periode uitvoeren bijvoorbeeld over grasmaaien (o.a. Maai mei niet) en snoeiwerkzaamheden.

- Start met ontwikkelen beheerstrategie

De rol van de beheerder verandert. We zijn op zoek naar nieuwe vormen van beheer om een actieve bijdrage te kunnen leveren aan maatschappelijke opgaves ( o.a. biodiversiteit, klimaatadaptatie, circulariteit etc.). Daarnaast willen we meer sturen op tevredenheid en beleving van onze inwoners. De huidige BORG-strategie is een goed instrument om de kwaliteit van het onderhoud te meten, maar houdt geen rekening met maatschappelijke opgaves en wensen van bewoners. We zijn daarom gestart met het ontwikkelen van een nieuwe beheerstrategie voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Deze strategie zet beleving centraal (belevingsgestuurd beheer) en moet zorgen voor meer grip en sturing op de realisatie van doelen en maatschappelijke opgaves (waardegestuurd beheer).

### *Maatregelen 2023*

- Opstellen nieuwe beheerstrategie

De beheerstrategie gaat over de wijze waarop we het beheer van de openbare ruimte in de gemeente het komende decennium willen uitvoeren en hoe we daarin optimaal kunnen bijdragen aan diverse beleidsdoelen. In 2023 werken we dit verder uit. Hierbij vinden we het belangrijk om verschillende stakeholders te betrekken. Enerzijds om scherp te krijgen hoe we de bijdrage aan andere beleidsterreinen kunnen optimaliseren, anderzijds om aansluiting te houden bij wat inwoners, bedrijven, belangenverenigingen en instanties belangrijk vinden in het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. De input bij externe stakeholders willen we gaan verzamelen door middel van vragenlijsten en gesprekken met verschillende partijen. Ook de raad willen we aan de voorkant betrekken bij de ontwikkeling van de beheerstrategie. Daarom zal in november 2023 een beeldvormende sessie met de raad worden georganiseerd.

- Extra onderhoudsinzet noordelijke wijken

Conform het coalitieakkoord wordt vanaf 2023 het onderhoudsniveau in de noordelijke wijkvernieuwingswijken naar een hoger niveau getild (van onderhoudsniveau 'matig/C' naar 'voldoende/B'). Hiervoor is vanaf 2023 jaarlijks 850.000 euro beschikbaar. De extra onderhoudsinzet richt zich met name op de onderdelen ongewenst groen op verharding, plantvakken en tegelverharding. Dat deze onderdelen extra inzet behoeven wordt bevestigd door de score van het Inwonerspanel op de onderdelen 'tegels van de voetpaden' en 'ongewenst groen'. Volgens het Inwonerspanel voldoen 'tegels van de voetpaden' en 'ongewenst groen' niet aan de gestelde kwaliteitsambitie.

Tijdens de zomer richten we ons vooral op extra inzet op het borstelen van verharding en goten en het bijmaaien van obstakels in verharding. In de wijken Beijum en Lewenborg reserveren we middelen voor aanvullende inzet in het opruimen van zwerfvuil. Bij plantvakken is het soms nodig om eerst te renoveren voordat een hoger onderhoudsniveau kan worden gerealiseerd. Hierbij streven we zoveel mogelijk naar een robuuste en biodiversere inrichting. Voor het verhogen van de kwaliteit van verhardingen zetten we in op een aanvullende aanpak van gebreken in met name trottoirs. De BORG-rapportage over 2023 zal uitwijzen of de extra onderhoudsinzet heeft geleid tot het behalen van het gestelde ambitieniveau 'voldoende/B'.

- Oproep voor nieuwe panelleden

De lage respons van bewoners uit het Centrum is een mogelijke oorzaak voor de lage score. Om meer bewoners in het Centrum te bereiken zullen we binnenkort een oproep plaatsen in de wijknieuwsbrief om lid te worden van het Inwonerspanel voor de burgerschouw. Ook zullen we de panelleden uit het Centrum van het Inwonerspanel Groningen Gehoord benaderen of zij willen deelnemen aan het burgerschouwonderzoek. Daarnaast zullen we in september een fysieke schouw organiseren met panelleden uit het Centrum. Door bewoners te vragen waarom zij het onderhoud in het Centrum laag waarderen kunnen we beter inspelen op de behoeften van bewoners.

## BIJLAGE 1: BORG MATRIX 2022

Het onderhoudsniveau van de openbare ruimte voor 2022 is met vaststelling van de begroting 2022 door de raad bepaald. De binnenstad en het Noorderplantsoen worden op het niveau 'goed' onderhouden. Voor het overgrote deel daarbuiten wordt het niveau 'voldoende' nagestreefd met uitzondering van de facetten verharding, groen en schoon. Voor deze laatste geldt als ondergrens het niveau 'matig'.

Beheermatrix	Hoofd structuur	Binnenstad	Woonwijken	Bedrijven terreinen	Stedelijke en bovenstedelijke voorzieningen	Grote groen- en recreatiegebieden	
Onderdeel	Radialen, belangrijke ov-lijnen wijkontsluitings-wegen, hoofdfietsstructuren	Voetgangers- / winkelgebieden		Bedrijventerreinen, industrieterreinen en kantorenparken	Hoofdstation, RUG/Zernike, Gron. Museum, UMCG, Stadsschouwburg, Oosterpoort, MartiniPlaza	Stedelijke parken en recreatieve voorzieningen, geldt ook voor begraafplaatsen	Noorder plantsoen
Verharding	matig	goed	matig	matig	matig	matig	goed
Verlichting	goed	goed	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	goed
Straatmeubilair en bebording	goed	goed	voldoende	voldoende	goed	goed	goed
Groen	matig	goed	matig	matig	matig	matig	goed
Bomen	voldoende	goed	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	goed
Speelvoorzieningen	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	goed
Kunstwerken c.a.	voldoende	goed	voldoende	matig	voldoende	voldoende	goed
Schoonmaken c.a.	matig	goed	matig	matig	matig	matig	goed