

2018

BORG-rapportage

## 1. Inleiding

Sinds 2001 beheren en onderhouden we de gemeentelijke openbare ruimte volgens de BORG-methode (Beheerplan Openbare Ruimte Groningen). Middels deze methode wordt in kaart gebracht hoe en wanneer wij middelen moeten inzetten om het beheer en onderhoud van de openbare ruimte in stand te houden. Jaarlijks vindt er een BORG-schouw plaats, waarbij burgers van onze gemeente toetsen in hoeverre wordt voldaan aan een door de Gemeenteraad van tevoren vastgesteld kwaliteitsprofiel. In de BORG-rapportage doen wij verslag van de gerealiseerde kwaliteit in het beheer en onderhoud van de stad en stellen we het kwaliteitsprofiel en de doelen voor het volgende jaar voor. Omdat deze rapportage over het jaar 2018 gaat zijn Haren en Ten Boer niet meegenomen in de schouw.

De beoogde kwaliteitsdoelstellingen in het onderhoud en beheer van de openbare ruimte worden zoals aangegeven door de Gemeenteraad vastgesteld. Tot voor kort was het streven om op stadsniveau de kwaliteitsambitie van 90% van de gestelde doelstelling te realiseren. Op 19 juli 2017 heeft de Gemeenteraad tijdens het voorjaarsdebat de motie ‘gerichte aanpak voor schone wijken’ aangenomen. Met deze motie is de kwaliteitsdoelstelling aangescherpt naar een BORG ambitie van 90% die niet alleen voor de stad als geheel wordt gerealiseerd, maar ook in elk van de stadsdelen afzonderlijk. Omdat de nadruk op stadsdelen komt te liggen, is het van belang om voldoende waarnemingen te hebben voor een betrouwbaar onderzoek en een betrouwbaar resultaat. Daarom zijn wij in 2018 voor de eerste keer begonnen met een vernieuwde manier van schouwen, waarbij het aantal schouwers flink is toegenomen.

Tot 2018 gingen schouwers de straat op om de schouwmetingen via een reeks van voorbeeldfoto's uit te voeren. Het aantal schouwers varieerde jaarlijks tussen 75 en 90 inwoners. Op basis van de resultaten van de schouw werd voor het jaar daarop de benodigde inzet in het onderhoud en beheer bepaald. Om de kwaliteit van het onderhoud van elk stadsdeel in kaart te kunnen brengen en vervolgens daarop te kunnen inspelen, is een groter aantal waarnemingen nodig dan 90. Daarom is met ingang van 2018 gekozen voor een schouwmethodiek via het Stadspanel. Hierbij wordt de leden van het Stadspanel gevraagd om mee te doen aan een BORG-schouw. De resultaten geven een indicatie van hoe de inwoners denken over het beheer en onderhoud van hun buurt. Omdat bewoners geen professionele schouwers zijn, hebben we naast de online enquête een schouw door een onafhankelijk extern bedrijf laten uitvoeren. De resultaten van beide onderzoeken leveren een goed beeld op van de kwaliteit van het beheer en onderhoud in de stadsdelen.

In de BORG-schouw van 2018 staan de onderwerpen centraal waar burgers gemakkelijk een oordeel over kunnen geven en waar zij dagelijks mee te maken hebben. Zo is er een aantal onderwerpen, zoals het legen van afvalbakken en het weglopen van het water, toegevoegd aan de schouw van 2018. Ook is er een aantal onderwerpen, waaronder de oeverbeschoeiing en facetten van ecologie, die dit jaar niet meer voorkomen in de vragenlijst omdat het schouwen van deze thema's specifieke kennis vergt. We onderzoeken nu mogelijkheden voor een extra indicator waarmee we de jaarlijkse ontwikkelingen van de groen en ecologische kwaliteit de stad gaan monitoren. Gezien het feit dat een aantal en soort beeldmeetlatten dit jaar verschilt van de onderwerpen die in voorgaande jaren deel uitmaakten van de burgerschouw, is het vergelijken van de resultaten met voorgaande jaren niet in alle gevallen mogelijk.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 gaan wij kort in op de BORG-systematiek. Een uitgebreide beschrijving van de systematiek is opgenomen in bijlage 1. In hoofdstuk 3 presenteren wij de resultaten van het Stadspanel

en de externe meting en de analyse ervan. Vervolgens komen in hoofdstuk 4 de meldingen over het onderhoud van de openbare ruimte aan bod, die belangrijke informatie geven over de staat van onderhoud van de openbare ruimte in de Groningen. Als laatste beschrijven wij in hoofdstuk 5 de maatregelen die wij gaan nemen om de resultaten op korte en lange termijn te verbeteren.

## 2. BORG

BORG is een systematiek waarmee voor beheer een effectieve inzet van middelen wordt gewaarborgd. Hiervoor zijn de gewenste kwaliteitsniveaus (zeer goed, goed, voldoende, matig en zeer laag) vastgesteld. Hierna worden in het kort de kenmerken van de systematiek weergegeven en in bijlage 1 is een uitgebreide beschrijving opgenomen.

De kenmerken van BORG zijn:

- *kwaliteitsprofiel*, vastgesteld door de gemeenteraad (bijlage 1). In het kwaliteitsprofiel wordt onderscheid gemaakt in de facetten van de openbare ruimte (verharding, beplanting enz.), de functie van het gebied (woonwijk, bedrijventerrein enz.) waarin die onderdelen zich bevinden en het beoogde onderhoudsniveau;
- *de BORG-schouw* die de werkelijkheid toetst aan het afgesproken kwaliteitsniveau. Deze schouw vindt via een online enquête in juni en september plaats.
- *deelprogramma kwaliteit leefomgeving (Stadsbeheer)* met daarin de onderhoudsprojecten die het komende jaar zullen worden uitgevoerd. Dit programma is mede gebaseerd op de jaarlijkse schouw- en inspectieresultaten.

## 3. Burgerschouw Stadspanel

Sinds 2001 vindt er een BORG-schouw plaats, waarbij de inwoners toetsen in hoeverre wordt voldaan aan het kwaliteitsprofiel van het onderhoud en beheer van de gemeentelijke openbare ruimte. Naar aanleiding van de motie ‘gerichte aanpak voor schone wijken’ heeft een verschuiving plaatsgevonden. De nadruk ligt niet meer alleen op het behalen van kwaliteitsdoelstelling van 90% op totaal niveau, maar op stadsdeelniveau. Voor een betrouwbare basis van het onderzoek is het verzamelen van zoveel mogelijk schouwdata vereist. Daarom zijn wij vanaf dit jaar gestart met een nieuwe manier van schouwen. In juni en september hebben de inwoners die lid zijn van het Stadspanel via een online enquête het beheer en onderhoud van hun buurt kunnen beoordelen. Het doel van de enquête is om in beeld te krijgen wat de respondenten over het onderhoud van hun buurt vinden en of hoe hun oordeel zich verhoudt tot de kwaliteitsdoelstellingen die door de raad zijn vastgesteld.

### *Burgerparticipatie*

Met behulp van het Stadspanel kunnen meer burgers een bijdrage leveren aan de BORG-schouw. Het invullen van een digitale enquête is een snelle en laagdrempelige manier om het oordeel van inwoners omtrent onderhoud en beheer van hun buurt te verzamelen. Evenals bij de oorspronkelijke manier van schouwen is in de online enquête gebruik gemaakt van een reeks voorbeeldfoto's. De enquête bestaat uit 20 meerkeuzevragen en 3 open vragen. De antwoordmogelijkheden varieerden van A+ zeer goed tot D slecht.

In de maand juni hebben ruim 3500 inwoners de enquête ingevuld, in de maand oktober waren dit er ruim 3100. Dit aantal is veel groter dan het aantal schouwers dat in 2017 de BORG-schouw voor ons uitvoerden. Met het aantal deelnemers dat via het Stadspanel deelneemt constateren wij dat een representatief beeld ontstaat van de onderhoudskwaliteit per stadsdeel.

### *Externe meting*

Omdat de inwoners die deelnemen aan de schouw via het Stadspanel geen professionele schouwers zijn, hebben wij gekozen voor een toetsing door een professionele externe organisatie, Cyber. Aan deze organisatie hebben wij gevraagd om het onderhoud en beheer van de gemeentelijke openbare ruimte eveneens op stadsdeelniveau te toetsen. De externe meting is tegelijkertijd met de stadspanel enquête uitgevoerd. Het schouwen door Cyber vindt op verschillende meetlocaties plaats. In het geval van een externe meting is er geen sprake van beleving, professionele schouwers schouwen op basis van feiten. Daarnaast is er sprake van een momentopname. In het geval van het Stadspanel kan een beleving degelijk een belangrijke rol spelen bij het waarderen van de kwaliteit van de omgeving. Voor de verantwoorde basis van het onderzoek is gekozen voor minstens 25 meetlocaties. Per schouwlocatie zijn, indien aanwezig, 20 beeldmeetlatten gemeten verdeeld over 10 beheergroepen. Er zijn geen verschillen tussen de beeldmeetlatten van de externe meting en de online enquête via het Stadspanel.

### 3.1 Resultaten per beeldmeetlat

In onderstaande tabel zijn ter vergelijking de resultaten per beeldmeetlat van 2017 en 2018 weergegeven. In de tabel wordt onderscheid gemaakt tussen de resultaten van het stadspanel en de externe meting. De Raad heeft de stadsbrede kwaliteitsambitie vastgesteld op 90%. Met het oog op de nieuwe kwaliteitsambitie van 90% op stadsdeelniveau, is het belangrijk om te kijken of er ook per stadsdeel wordt voldaan aan deze ambitie. In onderstaande tabel zijn de stadsbrede schouwresultaten van 2017, stadspanel van 2018 en externe meting van 2018 weergegeven.

<i>Beeldmeetlatten</i>	<i>BORG-schouw</i>	<i>Stadspanel</i>	<i>Externe meting</i>
	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2018</i>
Asfaltwegen en fietspaden	Nvt*	86%	98%
Klinkerwegen	Nvt*	72%	99%
Tegels van de voetpaden	86%	54%	84%
Wegmarkeringen	83%	91%	94%
Planten en struiken	95%	91%	99%
Grasvelden	96%	92%	99%
Bomen	90%	88%	79%
Speelplekken	93%	88%	95%
Straatverlichting	95%	98%	69%
Straat- en parkmeubilair	81%	97%	100%
Verkeersborden	87%	97%	95%
Onkruid	90%	81%	99%

Zwerfvuil in het groen	97%	86%	100%
Zwerfvuil op de wegen en voetpaden	97%	91%	99%
Straatgoten	Nvt*	90%	100%
Het weglopen van water	Nvt*	93%	97%
Bijplaatsingen bij afvalcontainers	Nvt*	88%	99%
Legen van afvalbakken	Nvt*	86%	97%
Schone muren en straatmeubilair	98%	95%	100%
Uitwerpselen van dieren	99%	89%	97%
<b>Totaal</b>	<b>91%</b>	<b>87%</b>	<b>95%</b>

Tabel 1 Resultaten van BORG schouw 2017, stadspanel en externe meting

\*nvt een aantal beeldmeetlatten worden dit jaar voor het eerst geschouwd

### 3.2 Analyse op stadsniveau

In deze paragraaf analyseren we op stadsniveau de resultaten van de BORG-schouw 2018. In 2017 lag de score van BORG schouw op stadsniveau met 91% boven de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90%. Uit de totale resultaten van het burgerschouw stadspanel 2018 blijkt dat het percentage dit jaar op 87% ligt. Hiermee scoren we op stadsniveau onder de norm van de kwaliteitsambitie van 90%. Dit in tegenstelling tot de resultaten van de externe meting, want daaruit blijkt dat wij met 95% ruim boven de beoogde ambitienorm scoren. De meest opvallende resultaten worden hierna toegelicht.

#### Verharding

De kwaliteit van het onderdeel *verharding* scoort in 2018 lager dan in 2017. De daling is vooral toe te schrijven aan lagere waarderingen voor de *voetpaden* en *klinkerwegen*. Ook de resultaten van de externe meting liggen met de score van 84% onder de ambitienorm.

#### Groen

Uit de resultaten van het stadspanel blijkt dat de score voor *groen* ten opzichte van vorig jaar met 4% is gedaald naar een score van 90%. Alle drie de beeldmeetlatten *planten en struiken*, *grasvelden* en *bomen* scoren dit jaar slechter dan in 2017. Volgens de resultaten van de externe meting liggen de scores ruim boven de norm, behalve de scores voor het beeldmeetlat *bomen*.

Vanaf 2018 konden enkel de bovenstaande beeldmeetlatten getoetst worden. In 2017 waren er drie ecologische onderdelen, *beplanting natuurlijk*, *gras natuurlijk* en *oever natuurlijk* die deel uitmaakten van het BORG-schouw. Bij de beoordeling van ecologie gaat het meer om de verscheidenheid van planten en dieren dan over netheid en verzorging. In de praktijk blijft het voor schouwers vaak moeilijk om dit onderscheid bij de beoordeling te maken, alleen al vanwege het feit dat er enige specifieke kennis nodig is. Daarom is het onderdeel ecologie dit jaar niet meer meegenomen in de BORG-schouw. We onderzoeken hoe we in de toekomst dit thema wel kunnen meten.

### Meubilair

Het onderdeel *meubilair* voldoet met een score van 95% ruim aan de kwaliteitsambitie. In 2017 voldeed de score van 89% niet aan de gewenste kwaliteitsdoelstelling van 90%. De stijging is vooral toe te schrijven aan de betere waarderingen voor beeldmeetlatten *straatverlichting*, *straat- en parkmeubilair* en *verkeersborden*. Met de score van 100% die de externe schouwers aan het beeldmeetlaar toekenden, voldoet de score ruim aan de beoogde norm.

### Schoon

In 2017 was de score van 96% voor het onderdeel *schoon* de hoogste score. Ten opzichte van vorig jaar is de score met 7% gedaald. Deze daling is in alle beeldmeetlatten van dit onderdeel die ook in 2017 zijn getoetst, waar te nemen. Een kanttekening hierbij is dat een aantal beeldmeetlatten zoals *bijplaatsingen bij afvalcontainers*, *leggen van afvalbakken*, *straatgoten* en *weglopen van water* in 2018 voor het eerst gemeten zijn. In tegenstelling tot het stadspanel, scores volgens de externe meting de bovenstaande beeldmeetlatten ruim boven de 90%.

### 3.3 Analyse op stadsdeelniveau

In deze paragraaf wordt in een aantal tabellen ingegaan op de resultaten van de BORG schouw. In de eerste tabel treft u een overzicht van de schouwscores per stadsdeel voor het jaar 2017 en 2018. Hierin is in kleur (oranje) aangegeven welke beeldmeetlatten lager scoren dan de norm in 2018 en in het groen welke onderdelen beter scoren ten opzichte van vorig jaar.

C= Centrum OW = Oude Wijken Z = Zuid W = West O = Oost

<b>Beeldmeetlatten</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>OW</b>	<b>OW</b>	<b>Z</b>	<b>Z</b>	<b>W</b>	<b>W</b>	<b>O</b>	<b>O</b>
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Asfaltwegen en fietspaden	Nvt	77%	Nvt	88%	Nvt	85%	Nvt	91%	Nvt	81%
Klinkerwegen	Nvt	40%	Nvt	68%	Nvt	77%	Nvt	83%	Nvt	68%
Tegels van de voetpaden	85%	32%	69%	59%	89%	54%	90%	58%	87%	46%
Wegmarkeringen	91%	62%	89%	90%	79%	93%	91%	95%	77%	90%
Planten en struiken	96%	63%	95%	94%	98%	93%	97%	92%	89%	91%
Glasvelden	94%	27%	93%	94%	100%	94%	98%	95%	92%	94%
Bomen	95%	61%	88%	91%	94%	88%	95%	91%	83%	89%
Speelplekken	*	45%	*	91%	*	89%	89%	86%	93%	90%
Straatverlichting	97%	81%	89%	98%	97%	99%	96%	99%	94%	99%
Straat- en parkmeubilair	96%	55%	92%	100%	82%	99%	87%	99%	65%	99%
Verkeersborden	85%	48%	82%	99%	90%	99%	95%	99%	81%	98%
Onkruid	75%	38%	86%	89%	95%	85%	94%	83%	87%	74%

Zwerfvuil in het groen	98%	21%	92%	84%	100%	91%	98%	89%	96%	92%
Zwerfvuil op de wegen en voetpaden	82%	18%	93%	91%	100%	94%	99%	95%	99%	96%
Straatgoten	Nvt	30%	Nvt	94%	Nvt	92%	Nvt	93%	Nvt	92%
Het weglopen van water	Nvt	63%	Nvt	95%	Nvt	94%	Nvt	95%	Nvt	92%
Bijplaatsingen bij afvalcontainers	Nvt	16%	Nvt	89%	Nvt	96%	Nvt	93%	Nvt	87%
Legen van afvalbakken	Nvt	17%	Nvt	85%	Nvt	91%	Nvt	92%	Nvt	95%
Schone muren en straatmeubilair	86%	25%	98%	98%	99%	98%	100%	99%	99%	98%
Uitwerpselen van dieren	99%	47%	97%	94%	100%	89%	99%	88%	97%	99%
<b>Totaal</b>	<b>89%</b>	<b>42%</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>95%</b>	<b>90%</b>	<b>96%</b>	<b>91%</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>

Tabel 2 Per stadsdeel de resultaten van het stadspanel en de BORG-schouw 2017

Tegelijkertijd met het stadspanel vond een externe meting plaats. De volledige resultaten van de externe meting treft u in bijlage 2. Over het algemeen zijn de verschillen tussen de resultaten van de meting van het stadspanel en externe meting van stadsdelen Oude Wijken, Zuid, West en Oost marginaal. Enkel in stadsdeel Centrum zijn de verschillen zodanig groot dat het noodzakelijk is om hier nader op in te gaan.

#### *Resultaten stadsdeel Centrum*

In onderstaande tabel ziet u verschillen in het stadsdeel Centrum tussen de waarnemingen van het stadspanel en de externe meting.

<i>Beeldmeetlatten</i>	<b>Centrum Externe Meting</b>	<b>Centrum Stadspanel</b>
Asfaltwegen en fietspaden	76%	77%
Klinkerwegen	58%	40%
Tegels van de voetpaden	66%	32%
Wegmarkeringen	74%	62%
Planten en struiken	60%	63%
Glasvelden	40%	27%
Bomen	73%	61%
Speelplekken	nvt	45%
Straatverlichting	100%	81%
Straat- en parkmeubilair	63%	55%
Verkeersborden	55%	48%
Onkruid	87%	38%
Zwerfvuil in het groen	62%	21%
Zwerfvuil op de wegen en voetpaden	70%	18%
Straatgoten	90%	30%
Het weglopen van water	93%	63%
Bijplaatsingen bij afvalcontainers	97%	16%
Legen van afvalbakken	70%	17%
Schone muren en straatmeubilair	51%	25%
Uitwerpselen van dieren	91%	47%
<b>Totaal</b>	<b>72%</b>	<b>42%</b>

*Tabel 3 Resultaten van het stadspanel en de externe meting in stadsdeel Centrum*

Uit de resultaten van beide schouwmethodieken vallen de volgende aspecten op:



- Volgens de resultaten van de schouw door het Stadspanel voldoet geen van de beeldmeetlatten aan de BORG-doelstelling van 90%.
- Een aantal beeldmeetlatten van de externe meting voldoen aan de ambitienorm van 90%.
- Voor elke beeldmeetlat geldt dat de schouwers van de externe meting hogere scores toekennen dan de deelnemers van het stadspanel.

De negatieve uitschieters van het stadspanel zijn met name de afval gerelateerde beeldmeetlatten, waaronder *bijplaatsingen bij afvalcontainers*, *legen van afvalbakken* en *zwerfvuil*. De resultaten van de externe meting laten een ander beeld zien. Zo scoren de beeldmeetlatten *legen van afvalbakken* en *zwerfvuil* onder de ambitienorm van 90%, maar zijn de scores wel hoger. Bovendien is er een groot verschil in scores voor onder andere de beeldmeetlat *bijplaatsingen bij afvalcontainers*. Het Stadspanel kent een score van 16% toe en de externe meting 97%. De tevredenheid van de inwoners (via het Stadspanel) over het onderhoud en beheer van hun buurt blijft qua waardering achter bij de scores van de externe meting. We veronderstellen dat de belangrijkste reden hiervoor is de beleving van de inwoners van het Centrum. Inwoners worden dagelijks geconfronteerd met de consequenties van de toename van gebruiksintensiteit van het Centrum, wat terug te zien is in de hoeveelheid zwerfafval, het aantal bijplaatsingen en de slijtage van de voorzieningen. De inwoners van het Centrum zien dit direct en regelmatig en juist deze beleving speelt, een grote rol bij het waarderen van de kwaliteit van de omgeving. We denken dat het feit dat het na negen uur 's ochtends in het Centrum weer schoon is, zien en onthouden inwoners minder snel. In het geval van een externe meting is geen sprake van gevoel, wordt er geschouwd op basis van feiten en is sprake van een momentopname. Gezien de grote afwijkingen in de scores gaan wij nader onderzoeken waarom het verschil zo groot is.

### **Stadsdelen**

Onderstaande tabel geeft per stadsdeel de resultaten weer van het Stadspanel en de externe meting. Uit de resultaten blijkt dat de scores van de externe meting hoger zijn die van het Stadspanel. Daarnaast scoort alleen het stadsdeel Centrum volgens de externe meting onder de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90%.

<b>Stadsdeel</b>	<b>Stadspanel</b>	<b>Externe meting</b>
*Centrum	42%	69%
Oude Wijken	89%	97%
Zuid	90%	98%
West	91%	99%
Oost	88%	97%
<b>Totaal</b>	<b>85%</b>	<b>95%</b>

*Tabel 4 Per stadsdeel de resultaten van beide schouwmethodieken*

*\*Door het verschil in het aantal waarnemingen tussen het centrum en de andere stadsdelen telt het centrum bij de berekening van het stedelijke percentage voor 10% mee en de andere stadsdelen voor 22.5%*

### **Centrum**

Het ambitieniveau in het Centrum is hoog. Uit de resultaten van het Stadspanel en van de externe meting blijkt dat bijna alle beeldmeetlatten achterblijven bij de gewenste kwaliteitsdoelstelling. Bij de

schouw door het Stadspanel voldoet geen van de beeldmeetlatten aan de doelstelling van 90%. Omdat de resultaten in het Centrum flink achterblijven bij de andere stadsdelen, gaan we de focus leggen op dit Stadsdeel. In hoofdstuk 5 gaan wij in op de maatregelen die op korte en lange termijn tot zichtbare verbetering van de resultaten in stadsdeel Centrum zullen leiden.

#### *Oude Wijken*

Stadsdeel Oude Wijken scoort met een score van 89% net onder de kwaliteitsnorm van 90%. Een aantal beeldmeetlatten zoals onder andere *wegmarkeringen, grasvelden, bomen, straatverlichting en verkeersborden* scoren boven het ambitieniveau van 90%.

Uit de resultaten van de externe meting blijkt dat in totaliteit het stadsdeel Oude wijken 97% scoort. Op twee beeldmeetlatten na, *voetpaden* en *schone muren en straatmeubilair* is de doelstelling van 90% niet gehaald. We gaan hier in het dagelijks onderhoud extra aandacht aan besteden.

#### *Zuid*

Stadsdeel Zuid voldoet met een score van 90% net aan de kwaliteitsnorm. De verklaring hiervoor is dat het onderdeel *verharding* ruim onder de kwaliteitsdoelstelling scoort. De beeldmeetlatten zoals *straatverlichting, verkeersborden* en *wegmarkeringen* worden dit jaar beter beoordeeld ten opzichte van 2017.

Uit de resultaten van externe meting komt naar voren dat stadsdeel Zuid een score van 98% behaalt.

#### *West*

Stadsdeel West scoort met een percentage van 91% het hoogst van alle stadsdelen. Met uitzondering op beeldmeetlatten *klinkerwegen* en *voetpaden*, scoren andere beeldmeetlatten dit jaar goed.

De externe meting kent een hogere waardering van 99% toe aan stadsdeel West. Ook het onderdeel *verharding* scoort ruim boven de kwaliteitsnorm. Uit de externe meting blijkt dat geen enkel beeldmeetlat onder de kwaliteitsdoelstelling van 90% scoort.

#### *Oost*

Stadsdeel Oost scoort met een percentage van 88% onder de kwaliteitsnorm. Een aantal beeldmeetlatten waaronder *onkruid* en het onderdeel *verharding* scoren ruim onder de norm van 90%. Dit is in overeenstemming met de resultaten in 2017.

Volgens de externe meting voldoet het stadsdeel Oost, met een score van 97%, ruimschoots aan de kwaliteitsdoelstelling. Ook het onderdeel *verharding* wordt goed beoordeeld. De grootste negatieve uitschieter is net als in het oordeel van het Stadspanel het beeldmeetlat *onkruid*.

We concluderen uit de analyse dat in stadsdeel Centrum maatregelen moeten worden genomen om de kwaliteit van de openbare ruimte te verbeteren. Daarnaast zullen wij binnen de andere stadsdelen aan bepaalde beeldmeetlatten extra aandacht schenken in het dagelijkse beheer en onderhoud.

## 4.Meldingen openbare ruimte

Meldingen van bewoners en bedrijven zijn een belangrijk hulpmiddel om op de hoogte te zijn van gebreken in de openbare ruimte en om noodzakelijke reparaties te kunnen uitvoeren. In een gemeente met ruim 200.000 inwoners is het onmogelijk om zelf alles voortdurend in de gaten te houden. Bewoners kunnen hun meldingen zowel telefonisch als digitaal (24 uur per dag) doen. Alle meldingen komen centraal binnen bij het Meldpunt Stadsbeheer en worden van daaruit doorgespeeld naar de betreffende wijkteams.

De ontwikkeling van het aantal meldingen heeft – in tegenstelling tot wat men wellicht zou verwachten – niet alleen directe relatie met de onderhoudstoestand. Zo heeft bijvoorbeeld de verbeterde bereikbaarheid (digitaal en via de Meld Stad app) van de gemeente invloed op het aantal meldingen, omdat het gemakkelijker is dan voorheen om een melding te doen. Ook kan één enkel incident of extreme weerssituatie leiden tot een groot aantal meldingen. Wij zijn blij met het feit dat bewoners steeds gebruik maken van de digitale diensten om meldingen aan ons door te geven. Vanaf augustus 2017 worden de meldingen volgens zaakgericht werken in het systeem geregistreerd. Dit houdt in dat alle meldingen over één storing als afzonderlijke melding in het systeem worden opgeslagen. Dit verklaart eveneens voor een deel de toename van een aantal geregistreerde meldingen in 2018. Omdat in 2018 wij een nieuw manier van registreren kennen, is het lastig om het aantal meldingen met voorgaande jaren te vergelijken.

In onderstaande tabel ziet u een weergave van de ontwikkeling over de afgelopen jaren van het aantal meldingen in de verschillende categorieën van de openbare ruimte.

	2016	2017	2018	% t.o.v. 2017
Bomen	765	1.124	1.020	-9 %
Bruggen, viaducten en water	102	114	284	+149%
Diversen	0	0	112	n.v.t
Groen	1.483	1.718	2.189	+27%
Openbare afvalstromen	2.027	2.145	2.404	+12%
Riolering	498	479	663	+38%
Speelplekken en toestellen	139	169	207	+22%
Straatverlichting/verkeerslichten	2.174	2.348	4.727	+101%
Verkeer & Vervoer	871	1.051	179	-82%
Verkeersvoorzieningen	487	427	541	+26%
Wegen	2.782	2.704	3.031	+12%
<b>Totaal</b>	<b>11.328</b>	<b>12.279</b>	<b>15357</b>	<b>+26%</b>

Tabel 5 Aantal meldingen per hoofdcategorie 2016-2018

Uit de tabel blijkt dat het aantal meldingen ten opzichte van 2017 met 26% is gestegen. Het aantal meldingen met betrekking tot *bruggen, viaducten en water* en *straatverlichting* is het meeste gestegen. De grootste toename van meldingen is te verklaren aan zaakgericht werken, waarbij meerdere meldingen voor één storing als afzonderlijk zaken worden geregistreerd. Daarnaast is door de handwijze van derden, zoals graafwerkzaamheden, het aantal storingen toegenomen. Inmiddels worden in het systeem geen nieuwe zaken aangemaakt indien er al een melding door de burger is geregistreerd.

In de tabel hieronder is een verdeling van de meldingen over de verschillende stadsdelen te zien. Hierin is de te zien dat de meldingen overal stijgen en dat het aantal meldingen in de stadsdelen Zuid en Oude Wijken het grootst is. Alleen in stadsdeel Oost is afname van meldingen waargenomen.

Stadsdeel	2016	2017	2018	% t.o.v. 2017
Centrum	1.384	1.467	1584	+7 %
Oost	2.350	2.629	2208	-16%
Oude Wijken	1.916	1.995	2413	+21%
West	2.192	2.362	2272	+4%
Zuid	3.486	3.826	4169	+9%

Tabel 6 Aantal meldingen per stadsdeel in 2016-2018

## 5. Maatregelen

Dit jaar zijn wij gestart met de vernieuwde manier van schouwen. Deze nieuwe manier van schouwen brengt twee scores met zich mee: resultaten van het Stadspanel en de externe meting. Over het algemeen zijn wij tevreden met de resultaten van beide schouwmethodieken in stadsdelen Oude Wijken, Oost, West en Zuid. Deze stadsdelen voldoen aan de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90% (twee stadsdelen op 1 en 2% na). Daarom gaan wij dit jaar geen extra maatregelen nemen in deze stadsdelen, behalve dat wij in het dagelijks onderhoud extra aandacht gaan schenken aan die beeldmeetlatten die enigszins achterblijven.

Wij zijn verbaasd over de resultaten van stadsdeel Centrum. Met name de scores die de stadspanelleden toekenden liggen ruim onder de norm. Het hoge ambitieniveau in het Centrum staat bij ons voorop. Om ervoor te zorgen dat het onderhoud en beheer van de openbare ruimte voldoet aan de kwaliteitsdoelstellingen, zijn nieuwe maatregelen vereist. De extra inzet in het Centrum zal uit de middelen van de overige stadsdelen worden gedekt. Dit met het oog op om in alle stadsdelen de beoogde kwaliteitsdoelstelling te behalen. In 2019 willen wij het volgende pakket aan korte en middellange termijn maatregelen uitvoeren:

### Korte termijn maatregelen

#### *Wasteliften*

In het Centrum staan 24 afvalbakken die wasteliften worden genoemd. Al langere tijd zijn er problemen met de wasteliften en geven ze regelmatig storingen. Wij willen de wasteliften die defecten vertonen niet meer herstellen, maar vervangen door een alternatieve prullenbak met een volume van 240 liter. Een keuze voor een definitieve oplossing willen wij integraal aanpakken en is mede afhankelijk van andere facetten die zich in de binnenstad voordoen. Te denken valt aan de vervanging van de gele stenen en het herinrichten van delen van de binnenstad zoals bijvoorbeeld is gedaan in de Brugstraat.

### *Vernieuwende maatregelen*

In 2017 zijn wij gestart met het project bijplaatsingen, dat gaat over het bijplaatsen van afval bij containers. Het doel van het project is om in een aantal wijken (de Hoogte, Korrewegwijk en Oosterparkwijk) het aantal bijplaatsingen te reduceren. Dit doen we door bewustwording en betrokkenheid te creëren en waar nodig extra faciliteiten te bieden. Gezien de lage scores voor het beeldmeetlat *bijplaatsingen* die door het stadspanel zijn toegekend, gaan wij het project bijplaatsingen ook in het Centrum kunnen uitrollen.

### *Hogedrukreiniger*

Vanaf zes uur in de ochtend worden de straten in het Centrum met een hogedrukreiniger gereinigd. Door de lage scores van het Centrum gaan wij per 1 maart één capaciteit extra op de hogedrukreiniging inzetten.

### *Niveau A Groen*

In het Centrum is groen schaars en het groen wat er is moet voldoen aan niveau A. Wij gaan in 2019 extra capaciteit en middelen inzetten voor de hoogwaardig groene locaties in het Centrum. Deze inzet zal gedekt worden uit de middelen van de overige stadsdelen.

In het kader van het hoogwaardig groen, gaan wij binnenkort de alternatieve manier van bestrijding van onkruid – met heet water- verkennen. Dit zou naar verwachting kunnen bijdragen hogere scores voor onderdeel groen.

### **Lange termijn maatregelen**

Er is in 2018 al een aantal maatregelen genomen die naar verwachting op middellange en lange termijn – variërend van één tot drie jaar- tot hogere scores zullen leiden.

### *Gele Stenen*

In 2018 zijn we gestart met het vervangen van de gele stenen door de nieuwe stenen. De komende vijf jaar zullen alle gele stenen worden vervangen door nieuwe stenen die voldoende stroef zijn.

Verwachting is dat na de vervanging van de gele stenen het onderdeel verharding hoger zal scoren in het Centrum.

### *Schoonmaakregime*

Door het toenemend woon en werkverkeer en steeds meer vrachtwagens die 's ochtends vroeg aan het laden/lossen zijn, is per 1 oktober 2018 het schoonschema aangepast aan de drukte van het Centrum.

Mochten wij op steeds meer plekken de drukteproblemen gaan signaleren, dan gaan wij indien noodzakelijk daarop acteren.

### *Minder verkeersborden*

Er ligt een plan van aanpak gereed voor minder verkeersborden in het Centrum. De verwachting is dat de afname van het aantal verkeersborden tot een nettere uitstraling van het Centrum leidt. Een nettere uitstraling leidt ongetwijfeld tot betere waarderingen door de inwoners.

### **Conclusie**

Omdat we in 2018 begonnen zijn met een vernieuwde manier van schouwen, geven de resultaten een nieuwe kijk op de kwaliteit van de openbare ruimte. We zullen de methodiek van schouwen en analyseren verder gaan verbeteren, waardoor trends en ontwikkelingen steeds beter inzichtelijk zijn en waardoor we sneller kunnen inspelen op ontstane situaties in de stadsdelen. Dit alles is natuurlijk

gericht op de beoogde doelstelling om in alle stadsdelen de beoogde kwaliteitsscore te behalen van 90%.

# Bijlage 1

## Beschrijving van de systematiek en onderdelen van BORG (Beheerplan Openbare Ruimte Groningen).

Borgsystematiek

BORG staat voor Beheerplan openbare ruimte Groningen. In dit beheerplan is vastgelegd met welke kwaliteit we de openbare ruimte van de stad willen onderhouden, hoe we dit toetsen en hoe we tot een onderhoudsprogramma komen. Hiervoor is een systeem ontwikkeld, de zogeheten BORG-systematiek.  
De BORG-systematiek bevat twee belangrijke aspecten: het gewenste kwaliteitsniveau en de jaarlijkse schouw.

Procesmatig werkt dit als volgt:

Beheerplan	BORG-Systematiek	1.	Het gewenste kwaliteitsniveau staat vast (raadsbesluit).
		2.	De werkelijkheid wordt hieraan getoetst door middel van een schouw; de zogeheten BORG-schouw.
Openbare Ruimte Groningen	Opstellen en Uitvoeren Onderhouds-Programma	3.	De schouwresultaten worden naast het kwaliteitsniveau gelegd.
		4.	De schouwresultaten worden geanalyseerd en gerapporteerd.
		5.	De analyse wordt gebruikt bij de opstelling van de onderhoudsprogramma's voor het volgende jaar.
		6.	Het onderhoudsprogramma wordt uitgevoerd, inmiddels zijn we een jaar verder en wordt de volgende schouw uitgevoerd.

Deze notitie is de afronding van stap 4.

Kwaliteitsniveau

Sinds 2001 hanteert de gemeente Groningen een systematiek die inzichtelijk maakt welke kwaliteit in de openbare ruimte wordt nagestreefd. Om deze kwaliteit meetbaar te maken zijn er 4 verschillende kwaliteitsniveaus vastgesteld te weten: matig, voldoende, goed en zeer goed.  
In de stad is er een grote verscheidenheid aan openbare ruimte. Zo zijn er trottoirs, groenvoorzieningen, speelplekken, verkeersborden, bruggen, etc.

Ook op functies is er onderscheid te maken: woonwijken, winkelcentra, bedrijventerreinen etc. Er worden 6 functies onderscheiden.  
De kwaliteit van de openbare ruimte is afhankelijk gemaakt van deze twee factoren; over wat voor element hebben we het en wat is de functie van het gebied?

*Voorbeelden:*

- de bruggen in de woonwijken worden op het niveau 'voldoende' onderhouden.
- de verharding in de binnenstad wordt op het niveau 'hoog' onderhouden.

Het gehele overzicht staat in bijlage 3. Deze matrix is in 2001 vastgesteld door de raad en daarna nog enkele keren als gevolg van bezuinigingen of amendementen in geringe mate gewijzigd.  
Hiermee is een instrument ontstaan dat voor wat betreft de openbare ruimte:

- de kwaliteit eenduidig vastlegt;
- aangeeft welke kwaliteit de burgers waar mogen verwachten;
- (politieke) sturingsmogelijkheden geeft aan de kwaliteit.

Het kiezen voor een hogere kwaliteit brengt vanzelfsprekend ook hogere kosten met zich mee om deze keuze waar te maken.

BORG-schouw

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 de afspraak zou moeten zijn, het vastgestelde kwaliteitsniveau.

Door het samenvoegen van alle waarnemingen van één facet binnen één stadsdeel kunnen we procentueel het resultaat laten zien. Dit kan natuurlijk ook voor de hele stad.

In juni 2018 is voor de eerste keer begonnen met een vernieuwde manier van schouwen waarbij de focus van de beoordeling is verschoven van stadsniveau naar stadsdeelniveau. Middels een online enquête gericht aan het stadspanel en een externe meting hebben wij dit jaar het beheer en onderhoud van de openbare ruimte geschouwd. De resultaten worden gebruikt voor beleidsvorming en het onderhoudsprogramma van volgende jaren. Hierdoor neemt de invloed van de burger op de onderhoudstoestand van de stad toe, uiteraard binnen de kwalitatieve randvoorwaarden (kwaliteitsniveaus) die door de Raad zijn vastgesteld.

## Bijlage 2: Resultaten van stadspanel en externe meting per stadsdeel

Deze tabel geeft per stadsdeel weer de resultaten van het stadspanel en de externe meting.

<i>Beeldmeetlatten</i>	Centrum Ext.	Centrum	Oude Wijk en Ext.	Oude Wijken	Zuid Ext.	Zuid	West Ext.	West	Oost Ext.	Oost
	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018
Asfaltwegen en fietspaden	76%	77%	94%	88%	92%	85%	98%	91%	89%	81%
Klinkerwegen	58%	40%	90%	68%	96%	77%	97%	83%	97%	68%
Tegels van de voetpaden	66%	32%	88%	59%	95%	54%	94%	58%	100%	46%
Wegmarkeringen	74%	62%	100%	90%	92%	93%	97%	95%	100%	90%
Planten en struiken	60%	63%	98%	94%	95%	93%	94%	92%	95%	91%
Glasvelden	40%	27%	100%	94%	98%	94%	100%	95%	100%	94%
Bomen	73%	61%	94%	91%	89%	88%	92%	91%	94%	89%
Speelplekken	n.v.t	45%	100%	91%	100%	89%	100%	86%	94%	90%
Straatverlichting	100%	81%	100%	98%	97%	99%	100%	99%	100%	99%
Straat- en parkmeubilair	63%	55%	96%	100%	100%	99%	100%	99%	100%	99%
Verkeersborden	55%	48%	94%	99%	100%	99%	100%	99%	100%	98%
Onkruid	87%	38%	94%	89%	83%	85%	93%	83%	75%	74%
Zwerfvuil in het groen	62%	21%	96%	84%	100%	91%	100%	89%	100%	92%
Zwerfvuil op de wegen en voetpaden	70%	18%	98%	91%	100%	94%	100%	95%	10%	96%
Straatgoten	90%	30%	94%	94%	93%	92%	95%	93%	92%	92%



Het weglopen van water	93%	63%	92%	95%	95%	94%	98%	95%	100%	92%
Bijplaatsingen bij afvalcontainers	97%	16%	93%	89%	100%	96%	100%	93%	100%	87%
Legen van afvalbakken	70%	17%	96%	85%	94%	91%	100%	92%	100%	95%
Schone muren en straatmeubilair	51%	25%	84%	98%	97%	98%	98%	99%	94%	98%
Uitwerpselen van dieren	91%	47%	100%	94%	99%	89%	100%	88%	100%	99%
<b>Totaal</b>	<b>72%</b>	<b>42%</b>	<b>97%</b>	<b>89%</b>	<b>98%</b>	<b>90%</b>	<b>99%</b>	<b>91%</b>	<b>97%</b>	<b>88%</b>

### Bijlage 3: Beheermatrix 2019

Beheermatrix versie 2019	Hoofdstructuur	Binnenstad		Woonwijken		Bedrijventerreinen	Stedelijke en bovenstatelijke voorzieningen	Grote groen- en recreatiegebieden		
	radialen, belangrijke ovlijnen wijkontsluitingswegen, hoofd fietsstructuren	voetgangers/ winkelgebieden	overige	ontmoetingsplaatsen (wijk-, buurt-, winkel- en bejaardencentra, kerken, sporthallen, centrale speel. en pleinen	overige	bedrijventerreinen, industrieterreinen en kantorenparken	Hoofdstation, RUG/Zernike, Gron. Museum, UMCG, Stadsschouwburg, Oosterpoort, Martinihal	stedelijke parken en recreatieve voorzieningen (De Held, St.gew.park Noorddijk, Dwarsdijksterbos	stedelijke parken en recreatieve voorzieningen (Kardinge, Ruskenveen)	Noorderplantsoen
onderdeel										
Verharding	goed	goed	goed	goed	voldoende	voldoende	goed	voldoende	zeer laag	goed
Verlichting	goed	goed	goed	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	zeer laag	goed
Straatmeubilair en bebording	goed	goed	goed	goed	voldoende	goed	goed	goed	zeer laag	goed
Groen	matig	goed	goed	matig	matig	matig	matig	matig	zeer laag	goed
Bomen	goed	goed	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	goed	voldoende	zeer laag	goed
Speelvoorzieningen	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	zeer laag	goed
Kunstwerken c.a.	voldoende	goed	goed	voldoende	voldoende	matig	voldoende	voldoende	zeer laag	goed
Schoonmaken c.a.	matig	goed	goed	matig	matig	matig	matig	matig	zeer laag	goed

zeer goed   
  goed   
  voldoende   
  matig   
  zeer laag