

RESULTATEN BORG-RAPPORTAGE 2019



INHOUD

1. Inleiding	3
2. Wat is BORG?	4
3. Resultaten	5
Gemeente totaal	7
Gebiedsdelen totaal	9
Centrum	10
Oude Wijken	12
Zuid	14
West	16
Oost	18
Haren	20
Ten Boer	22
4. Meldingen	24
5. Conclusie en maatregelen	26
Bijlage 1: BORG matrix 2019	30

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 een digitale halfjaarlijkse 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 wij verslag van de gerealiseerde kwaliteit in het beheer en onderhoud van de gemeente en stellen we maatregelen voor het volgende jaar voor.

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 Inwonerspanel en de externe meting. 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 te nemen maatregelen om de resultaten in 2020 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 2019 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 burgerschouw 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. 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 grasvelden ziet dit er zo uit:

Hoe zien de grasvelden 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 2018 werd behaald.

Respons Inwonerspanel

In totaal hebben 1.763 inwoners tweemaal, in juni en september, de enquête ingevuld. De laagste respons zien we in het Centrum, zowel absoluut als relatief.

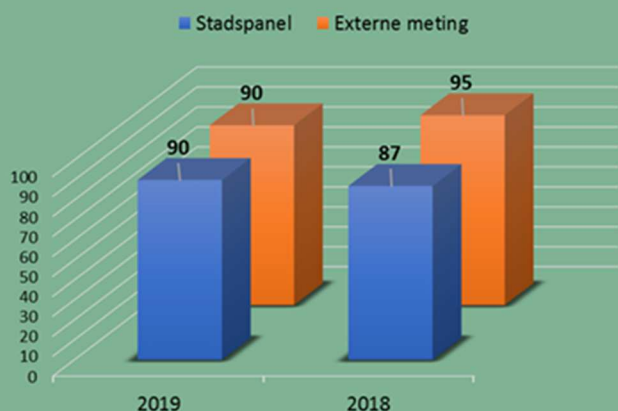
Gebiedsdeel	Respons	Inwoners	Per 1.000 inwoners
Centrum	133	22.663	5,9
Zuid	447	53.140	8,4
Oude Wijken	298	45.402	6,6
West	281	47.462	5,9
Oost	271	35.095	7,7
Ten Boer	145	7.294	19,9
Haren	153	20.205	7,6
Onbekend	35		
GEMEENTE	1763	231.309	7,6

Externe meting in het Centrum

De externe meting, uitgevoerd door Cyber, is eveneens op gebiedsdeelniveau getoetst en is tegelijkertijd met de Inwonerspanel enquête uitgevoerd. Cyber 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). Omdat de resultaten in het Centrum in 2018 achterbleven ten opzichte van andere gebiedsdelen en we meer grip wilden krijgen op de resultaten, heeft Cyber in het centrum maandelijks geschouwd van mei t/m oktober. In de overige gebiedsdelen is in juni en september geschouwd, tegelijkertijd met de enquête via het Inwonerspanel.

GEMEENTE TOTAAL

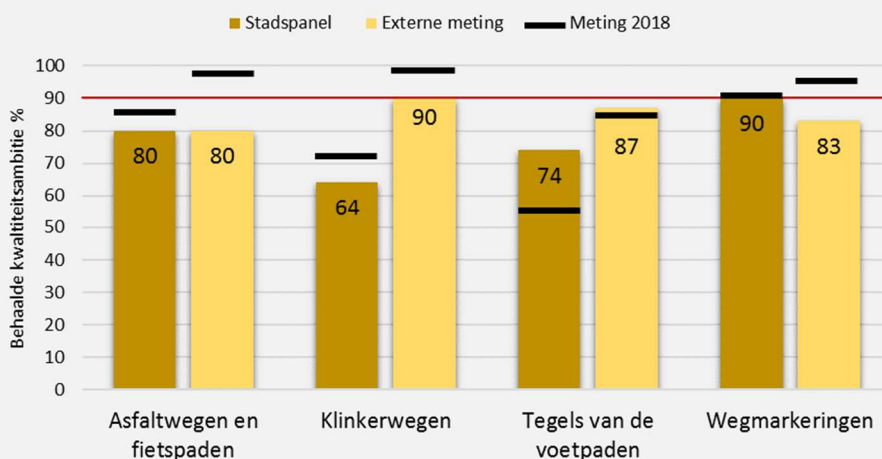
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



In 2018 lag de score van de BORG schouw op gemeenteniveau volgens het Inwonerspanel op 87%. In 2019 is het percentage gestegen naar 90%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie van 90% voor de gemeente als geheel.

De externe meting geeft een totale score van 90%. Ook volgens de externe schouw voldoen we aan de afgesproken ambitie.

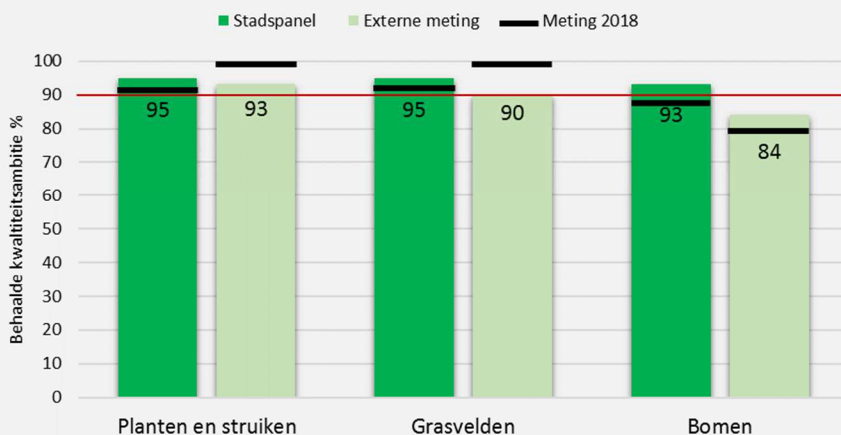
TOTAAL VERHARDING



De beeldmeetlat 'tegels van de voetpaden' scoort hoger dan in 2018, de overige beeldmeetlatten scoren lager.

Alleen 'klinkerwegen' (volgens externe meting) en 'wegmarkeringen' (volgens Inwonerspanel) voldoen met 90% aan de ambitie.

TOTAAL GROEN

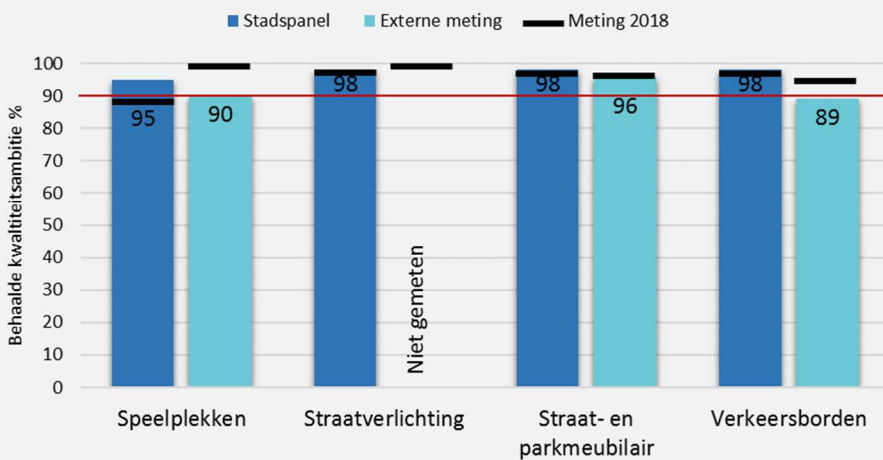


Het onderdeel groen voldoet met uitzondering van de beeldmeetlat 'bomen' (volgens de externe meting), ruimschoots aan de kwaliteitsambitie van 90%.

Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud van het groen hoger dan de externe meting.

GEMEENTE TOTAAL

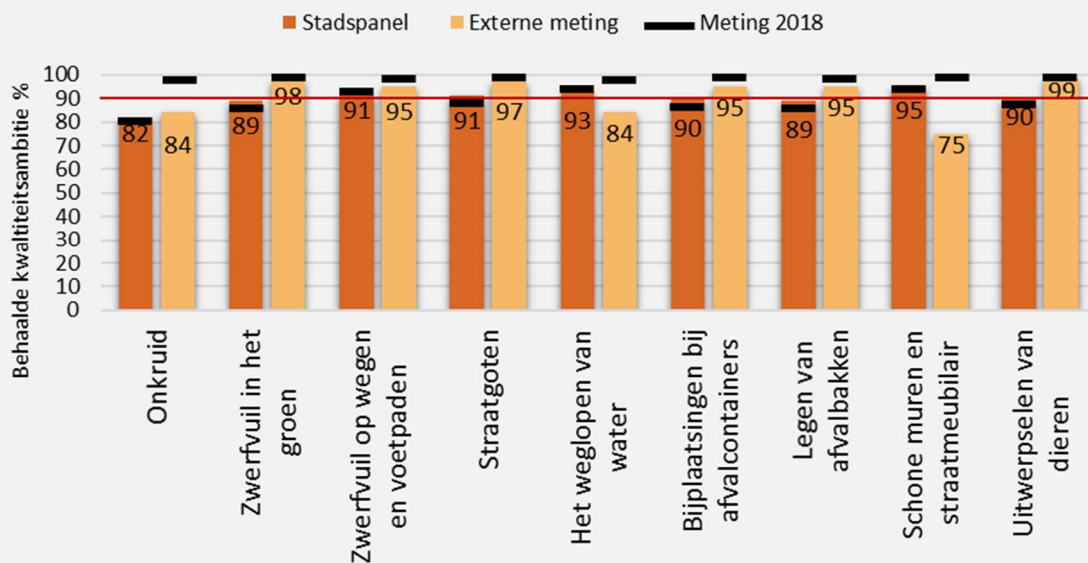
TOTAAL MEUBILAIR



Het onderdeel meubilair voldoet ruimschoots aan de kwaliteitsambitie. Alleen de score van de externe meting voor verkeersborden ligt met 89% net onder de ambitie.

Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud van het meubilair hoger dan de externe meting.

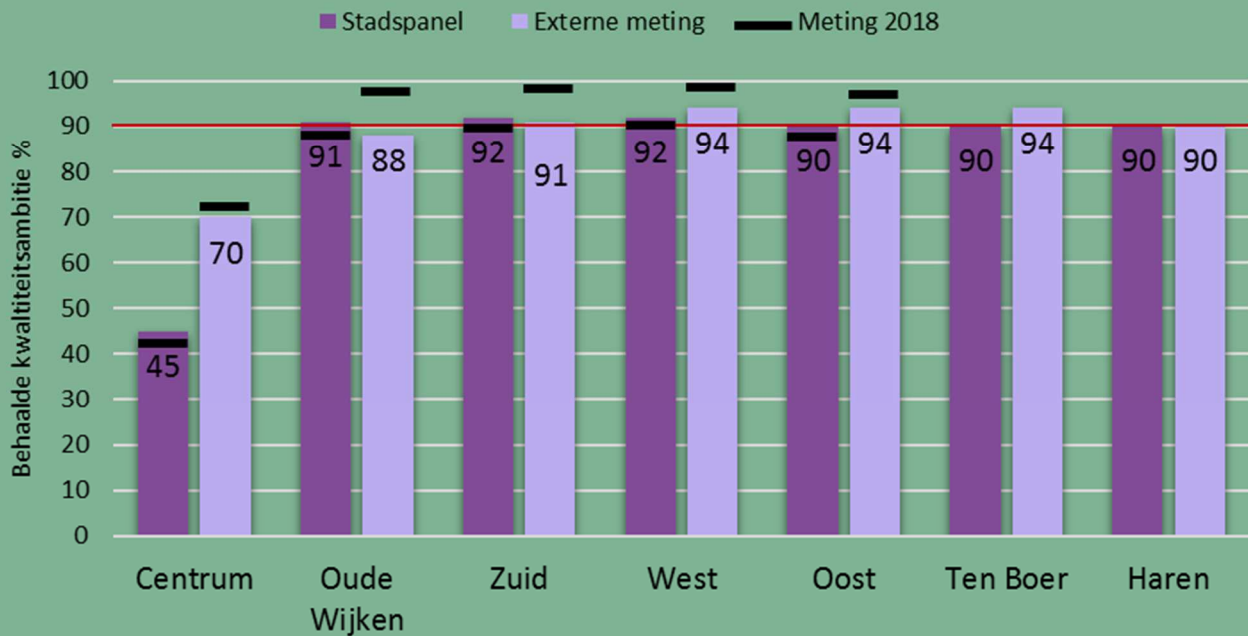
TOTAAL SCHOON



Ruim tweederde deel van de beeldmeetlatten van het onderdeel schoon voldoet aan de 90% ambitie. Met uitzondering van de beeldmeetlatten 'weglopen van water' en 'schone muren en straatmeubilair' geeft het Inwonerspanel lagere scores voor schoon dan de externe meting. Wel scoort het onderdeel schoon volgens het Inwonerspanel iets beter dan vorig jaar. Volgens de externe meting scoren alle beeldmeetlatten iets lager dan vorig jaar.

GEBIEDSDELEN TOTAAL

BORG resultaten per stadsdeel



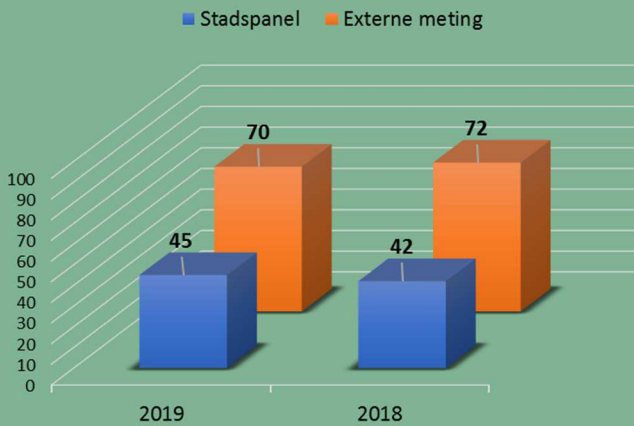
Met uitzondering van het Centrum voldoen volgens het Inwonerspanel alle gebiedsdelen aan de gewenste kwaliteitsdoelstelling van 90%. Ook volgens de externe meting voldoet de kwaliteit van de openbare ruimte in de gebiedsdelen aan de 90% norm. Alleen Oude Wijken scoort volgens de externe meting met 88% onder het ambitieniveau.

In Haren en Ten Boer is voor het eerst geschouwd. Daarom kan geen vergelijking worden gemaakt met de schouwresultaten van vorig jaar. De kwaliteitsambitie is zowel in Haren als Ten boer gehaald.

Het ambitieniveau voor het Centrum is hoog (kwaliteitsniveau A/goed). Zowel uit de resultaten van het Inwonerspanel (score 45%) als van de externe meting (score 70%) blijft de kwaliteit achter bij de gewenste doelstelling.

CENTRUM

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %

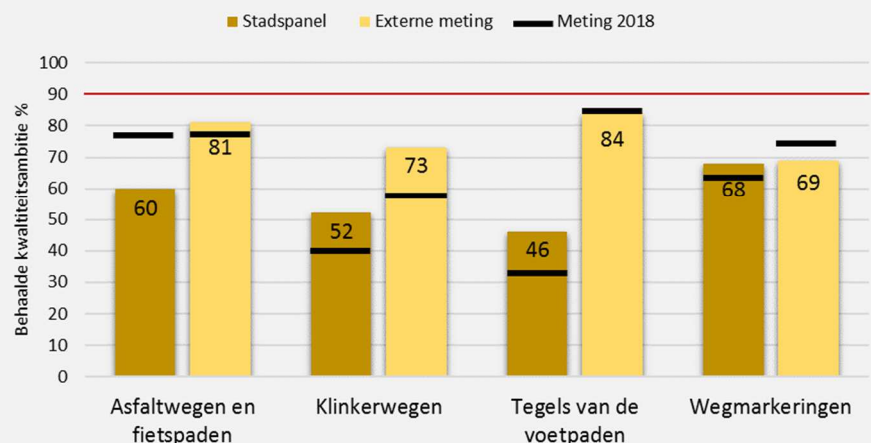


Het ambitieniveau voor het Centrum (niveau A/goed) is hoger dan in andere gebiedsdelen. Uit de resultaten van het Inwonerspanel en van de externe meting blijkt dat de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90% niet gehaald wordt. Wel is de kwaliteit van het onderhoud volgens het Inwonerspanel iets gestegen (van 42% naar 45%). Volgens de externe meting is de kwaliteit licht gedaald (van 72% naar 70%).

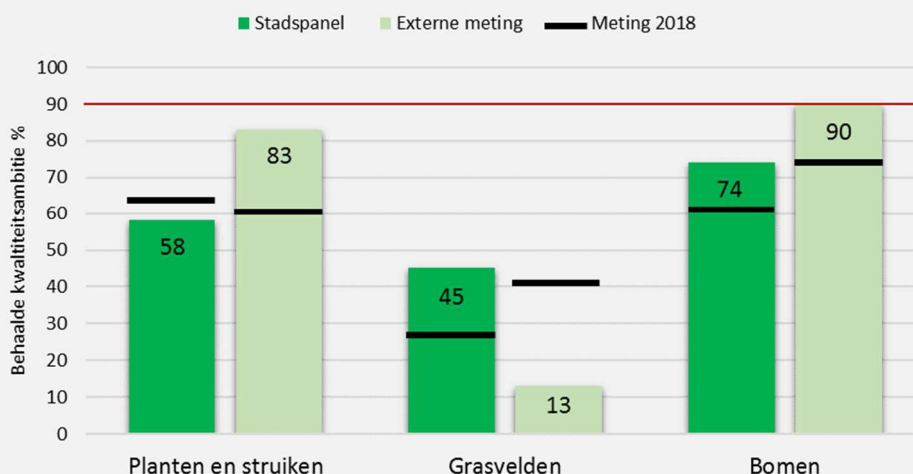
In hoofdstuk 5 gaan we nader in op de behaalde resultaten van het Centrum en de te nemen maatregelen voor 2020 om de kwaliteit van het onderhoud te vergroten.

Geen van de beeldmeetlatten van het onderdeel verharding voldoet aan de kwaliteitsambitie. De externe meting is positiever over het onderhoud. Ook is het onderdeel verharding beter beoordeeld dan in 2018. Een uitzondering hierop vormt de beeldmeetlat 'asfaltwegen en fietspaden' waarvan de score volgens het Inwonerspanel is gedaald van 77% naar 60%.

VERHARDING

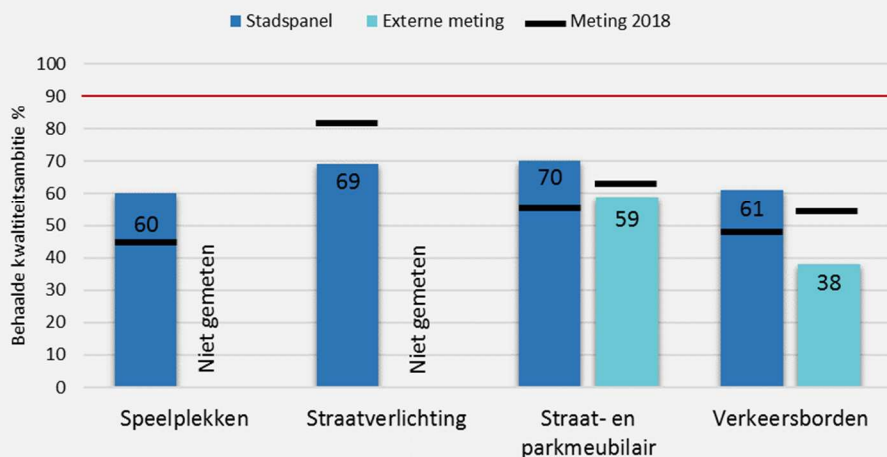


GROEN



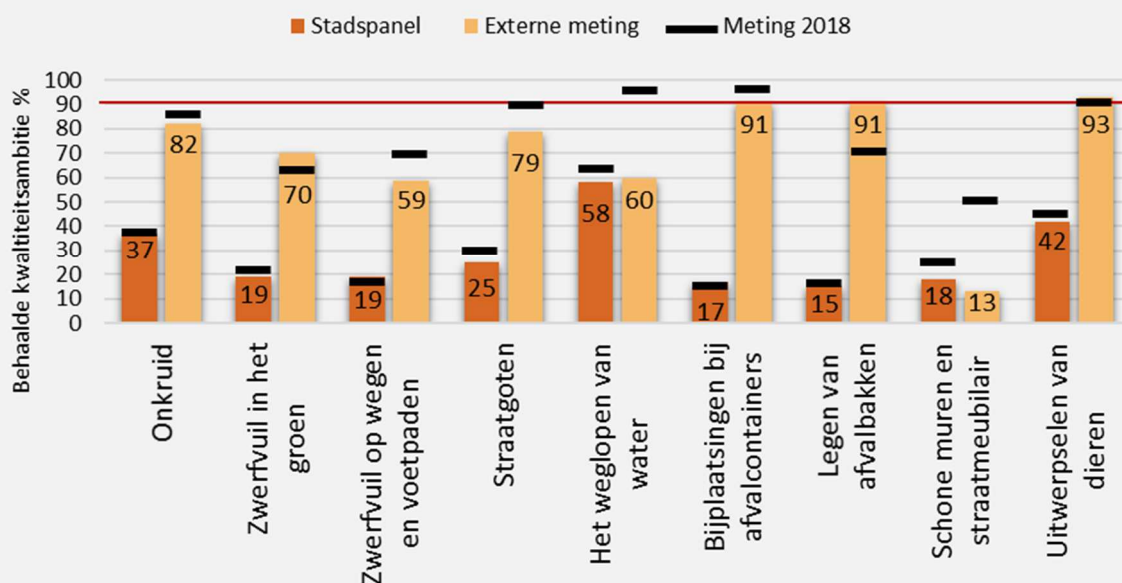
Alleen de beeldmeetlat 'bomen' voldoet aan de BORG doelstelling van 90%. Het Inwonerspanel is positiever over de kwaliteit van het gras dan de externe meting.

MEUBILAIR



Het onderdeel meubilair scoort onder het kwaliteitsniveau. Het Inwonerspanel beoordeelt de beeldmeetlatten 'straat- en parkmeubilair' en 'verkeersborden' beter dan de externe meting.

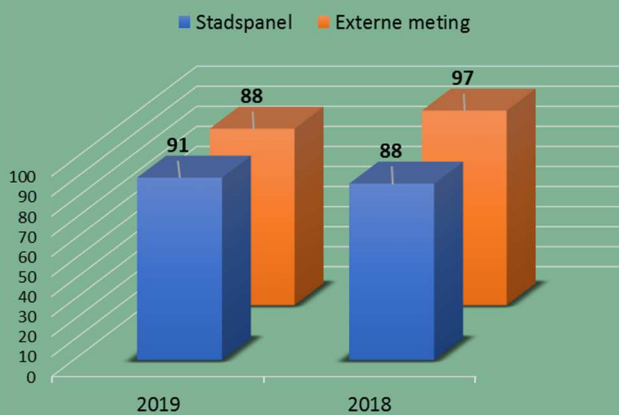
SCHOON



Volgens de resultaten van de schouw door het Inwonerspanel voldoet geen van de beeldmeetlatten aan de BORG doelstelling van 90%. De beeldmeetlatten 'bijplaatsingen bij afvalcontainers', 'leggen van afvalbakken' en 'uitwerpselen van dieren' voldoen volgens de externe meting aan de ambitie van 90%. Het 'leggen van afvalbakken' is door de externe meting beter beoordeeld dan vorig jaar (van 70% naar 91%). De verschillen tussen de scores van het Inwonerspanel en die van de externe meting zijn 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. In hoofdstuk 5 gaan we hier nader op in.

OUDE WIJKEN

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



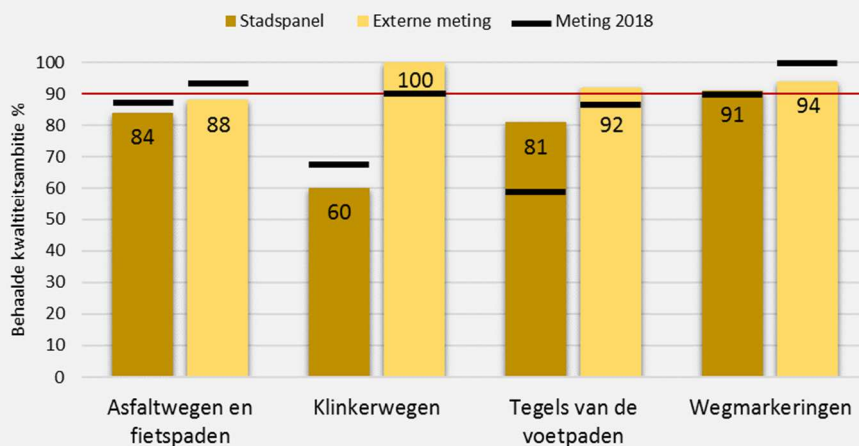
In 2018 lag de score van gebiedsdeel Oude Wijken volgens het Inwonerspanel op 88%. In 2019 is het percentage gestegen naar 91%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie van 90% voor de gebiedsdelen afzonderlijk.

Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gedaald van 97% naar 88%. Hiermee scoren we net onder de kwaliteitsnorm.

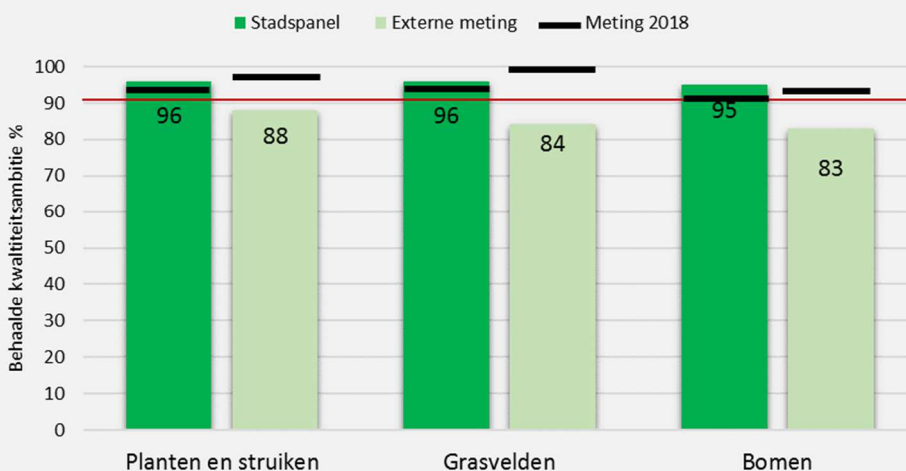
Volgens het Inwonerspanel scoren de beeldmeetlatten 'asfaltwegen en fietspaden', 'klinkerwegen' en 'tegels van de voetpaden' net als vorig jaar onder de kwaliteitsnorm van 90%.

De externe meting is positiever over het onderhoud van verharding: alleen 'asfaltwegen en fietspaden' scoort met 88% net onder de kwaliteitsnorm.

VERHARDING



GROEN

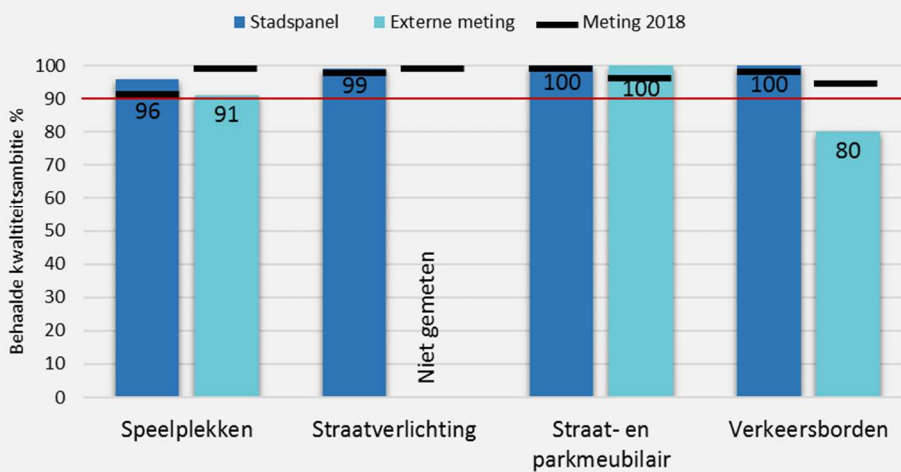


Het onderdeel groen scoort volgens het Inwonerspanel ruim boven de 90% .

Volgens de externe meting voldoet het groen niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie en is de kwaliteit van het onderhoud ten opzichte van vorig jaar achteruit gegaan.

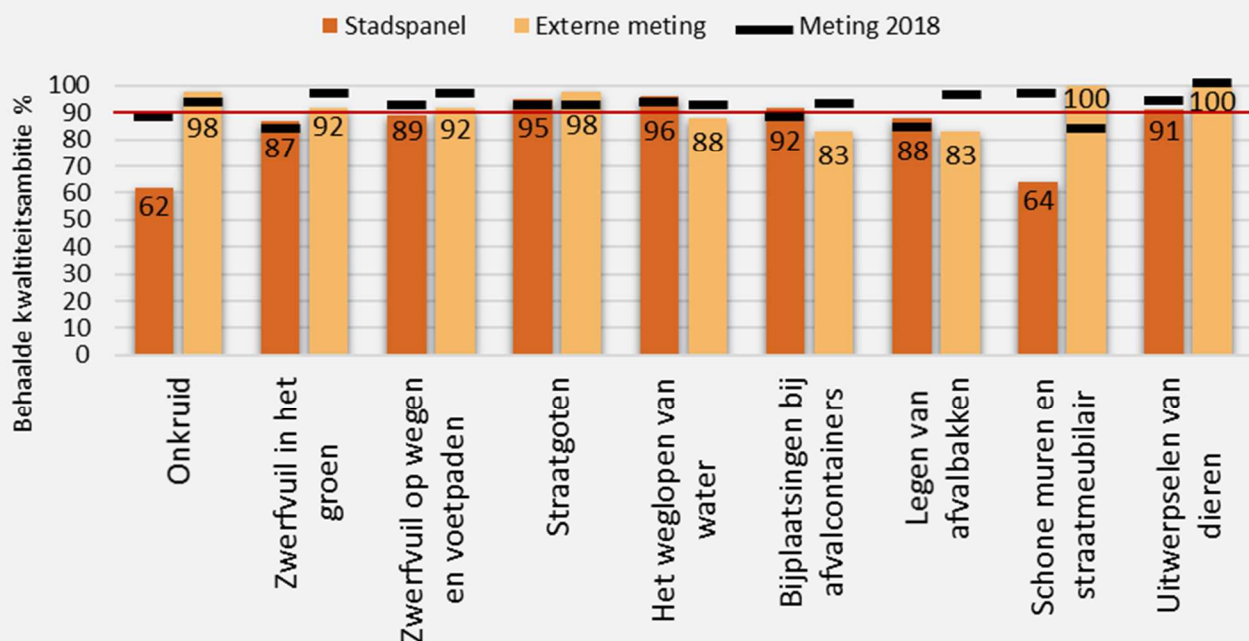
OUDE WIJKEN

MEUBILAIR



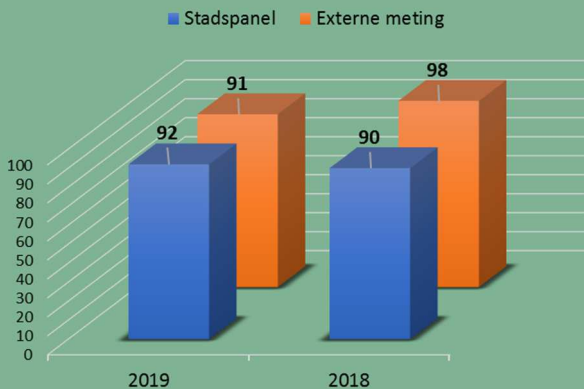
Met uitzondering van de beeldmeetlat 'verkeersborden' voldoet het onderdeel meubilair, zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting, aan de kwaliteitsambitie van 90%.

SCHOON



Volgens het Inwonerspanel scoren met name de beeldmeetlatten 'onkruid' en 'schone muren en straatmeubilair' ruim onder de doelstelling van 90%. Dit in tegenstelling tot de resultaten van de externe meting waarbij deze twee beeldmeetlatten respectievelijk 98% en 100% scoren. Volgens de externe meting voldoen de beeldmeetlatten 'weglopen van water', 'bijplaatsingen bij afvalcontainers' en 'leggen van afvalbakken' niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

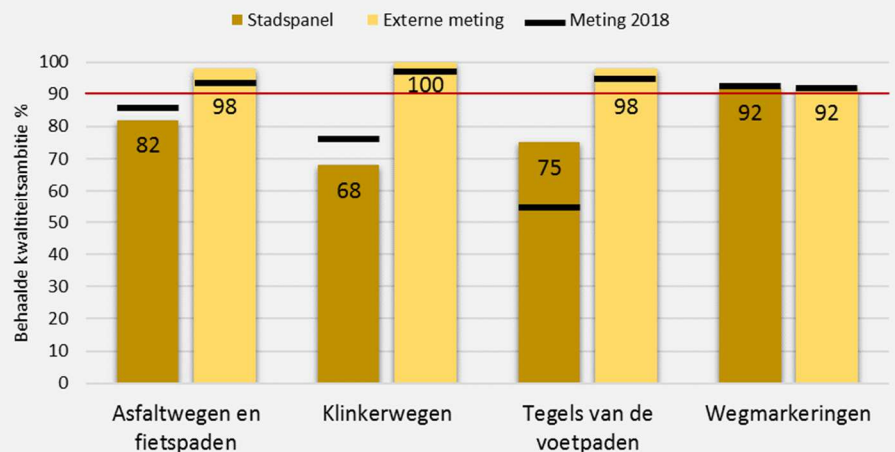
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



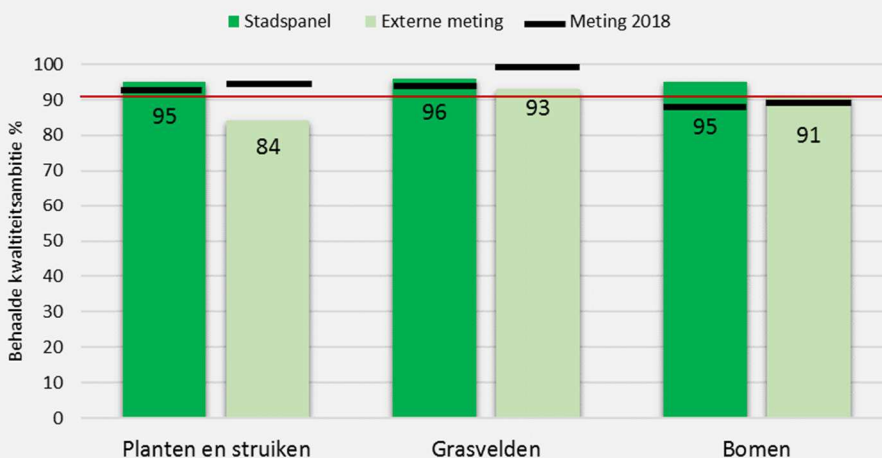
De totaal behaalde kwaliteitsambitie is in gebiedsdeel Zuid gestegen van 90% naar 92%. De externe meting is gezakt van 98% naar 91% procent, maar blijft hiermee nog steeds boven de afgesproken kwaliteitsambitie

Het onderdeel verharding scoort volgens het Inwonerspanel onder de ambitie, met name de beeldmeetlatten 'klinkerwegen' en 'tegels van de voetpaden'. De score voor 'tegels van de voetpaden' is echter wel gestegen ten opzichte van 2018. De externe meting laat juist zien dat het onderhoud van verharding ruim boven het ambitieniveau scoort.

VERHARDING



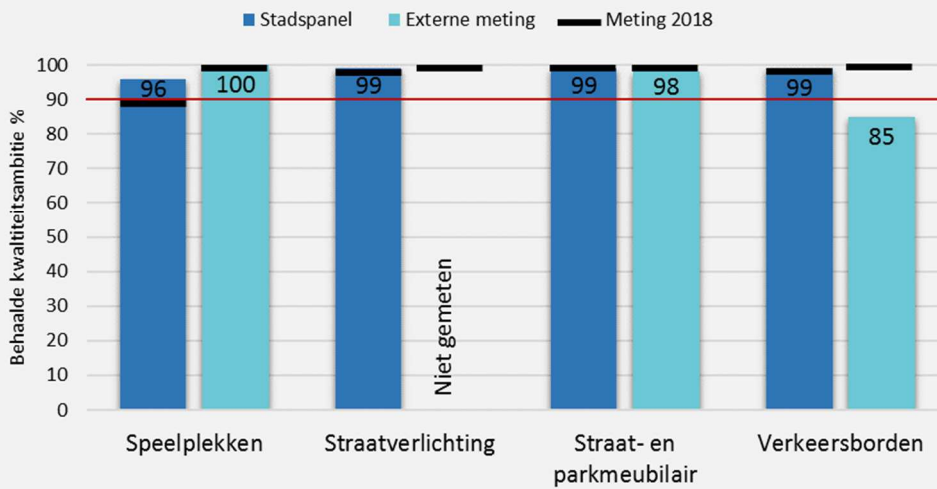
GROEN



Het onderdeel groen scoort goed met uitzondering van de externe meting voor de beeldmeetlat 'planten en struiken' die niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie voldoet.

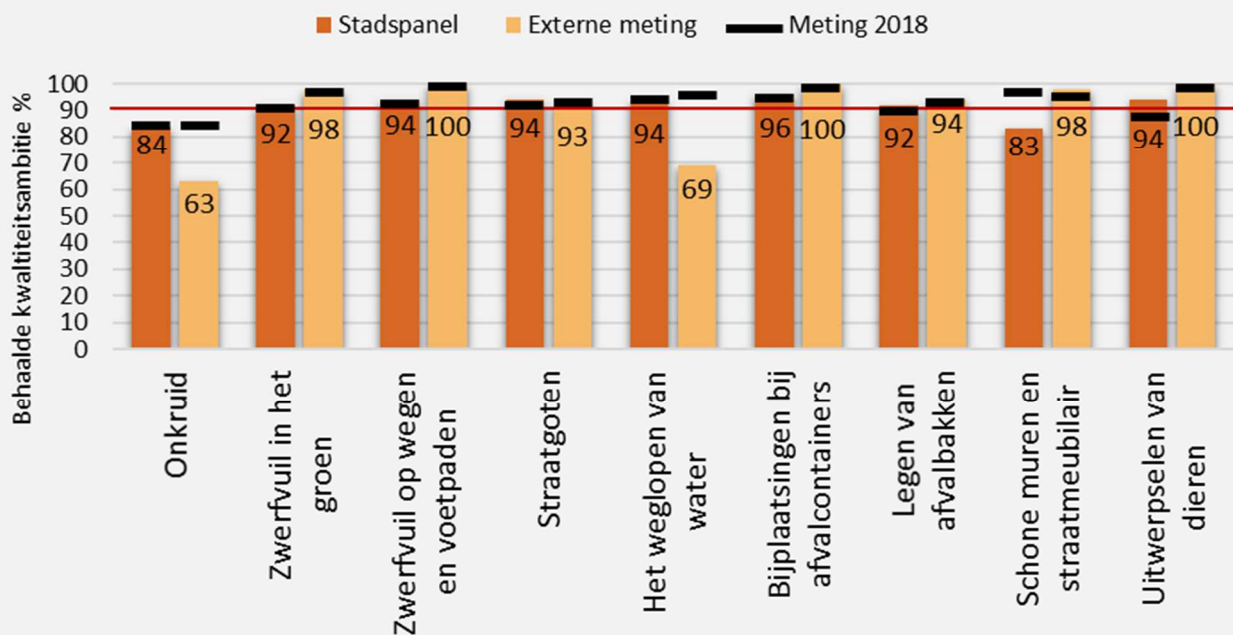
Ten opzichte van vorig jaar zijn de scores van het Inwonerspanel gestegen.

MEUBILAIR



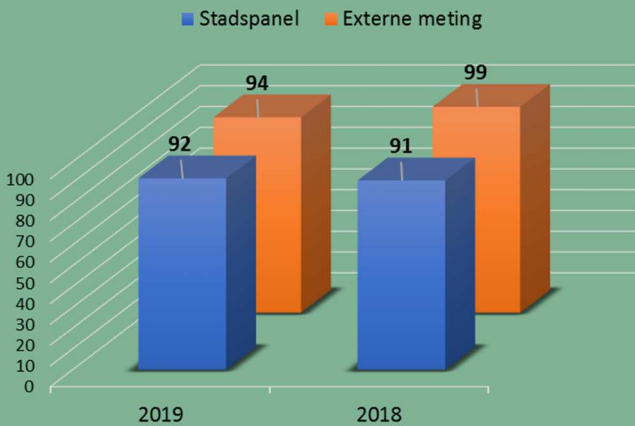
Met uitzondering van de beeldmeetlat 'verkeersborden' voldoet het onderdeel meubilair, zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting, ruimschoots aan de kwaliteitsambitie van 90%.

SCHOON



De beeldmeetlat 'onkruid' scoort net als vorig jaar onder de ambitie. De externe meting daalt hierbij van 83% naar 63%. Ook het 'weglopen van water' scoort volgens de externe meting laag (69%). De beeldmeetlatten 'zwerfvuil in het groen', 'zwerfvuil op wegen en voetpaden', 'straatgoten', 'bijplaatsingen bij afvalcontainers', 'leggen van afvalbakken' en 'uitwerpselen van dieren' voldoen volgens zowel het Inwonerspanel als de externe meting aan het ambitieniveau van 90%.

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



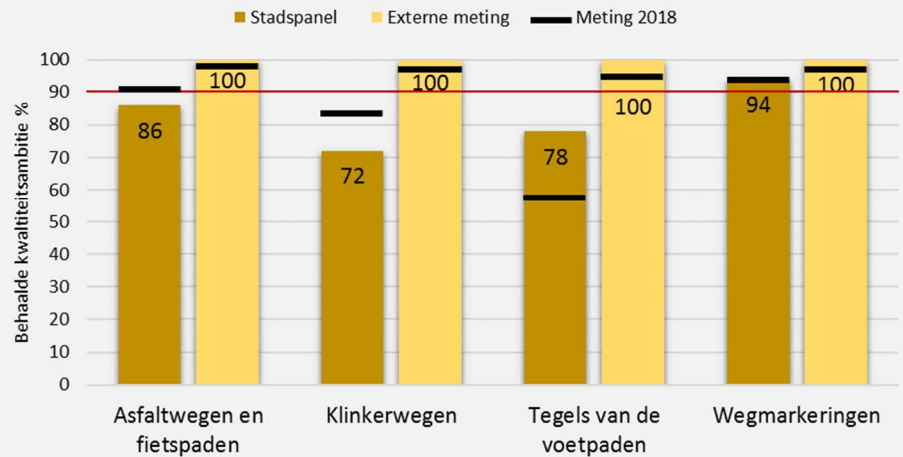
In 2018 lag de score van gebiedsdeel West volgens het Inwonerspanel op 91%. In 2019 is het percentage iets gestegen naar 92%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie van 90% voor de gebiedsdelen afzonderlijk.

Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gedaald van 99% naar 94%. Hiermee scoren we nog steeds ruim boven de kwaliteitsnorm.

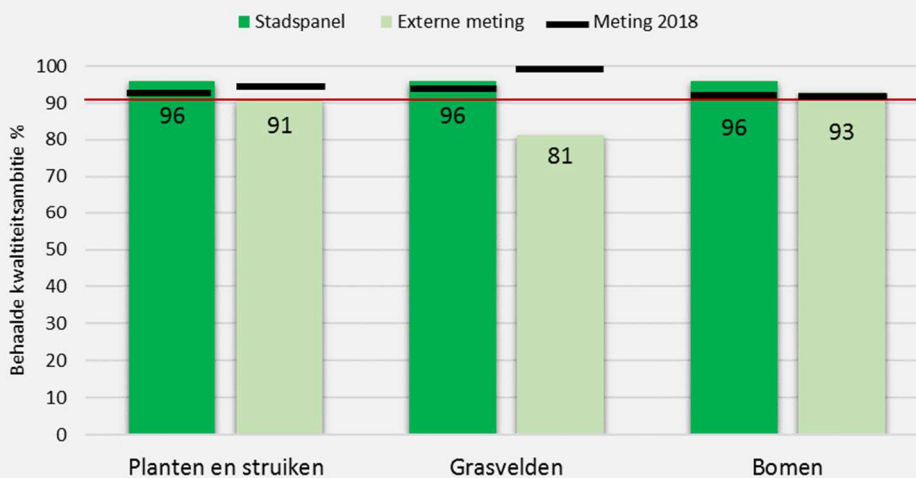
VERHARDING

Volgens het Inwonerspanel scoren de beeldmeetlatten 'asfaltwegen en fietspaden', 'klinkerwegen' en 'tegels van de voetpaden' onder de kwaliteitsnorm van 90%.

De externe meting laat juist zien dat het onderhoud van verharding ruim boven het ambitieniveau scoort en is gestegen ten opzichte van de score van vorig jaar.



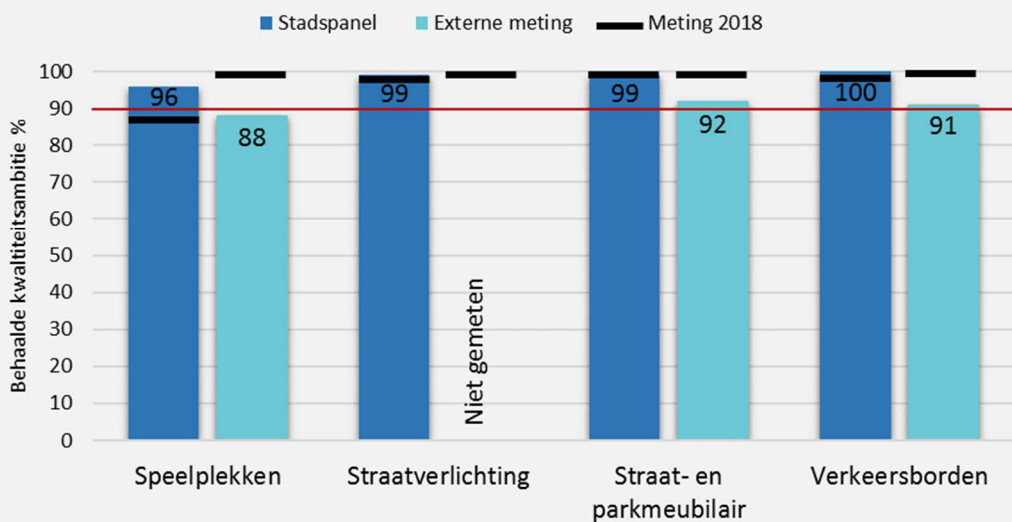
GROEN



Het onderdeel groen scoort goed met uitzondering van de externe meting voor de beeldmeetlat 'grasvelden' die niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie voldoet.

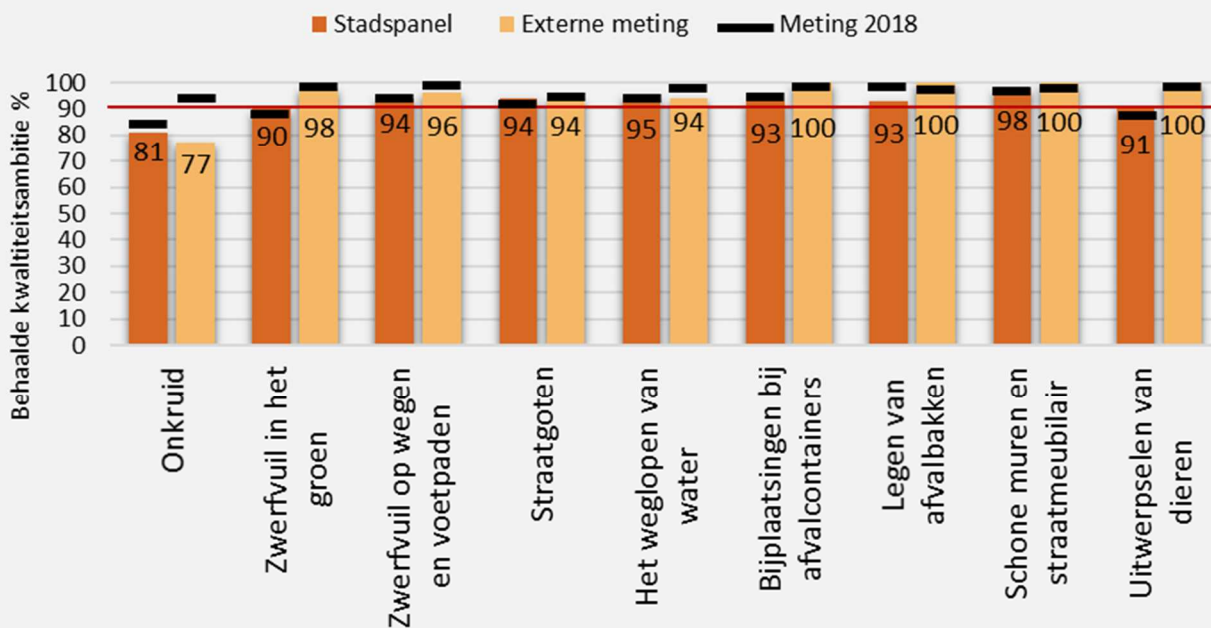
Ten opzichte van vorig jaar zijn de scores van het Inwonerspanel iets gestegen.

MEUBILAIR



Met uitzondering van de beeldmeetlat 'speelplekken' voldoet het onderdeel meubilair, zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting, ruimschoots aan de kwaliteitsambitie van

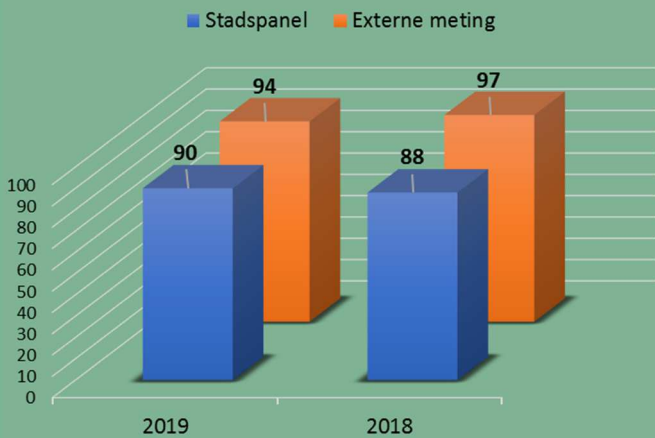
SCHOON



De beeldmeetlat 'onkruid' scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting onder de ambitie. Voor wat betreft de overige beeldmeetlatten voldoet het onderdeel schoon ruimschoots aan de kwaliteitsdoelstelling.

OOST

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %

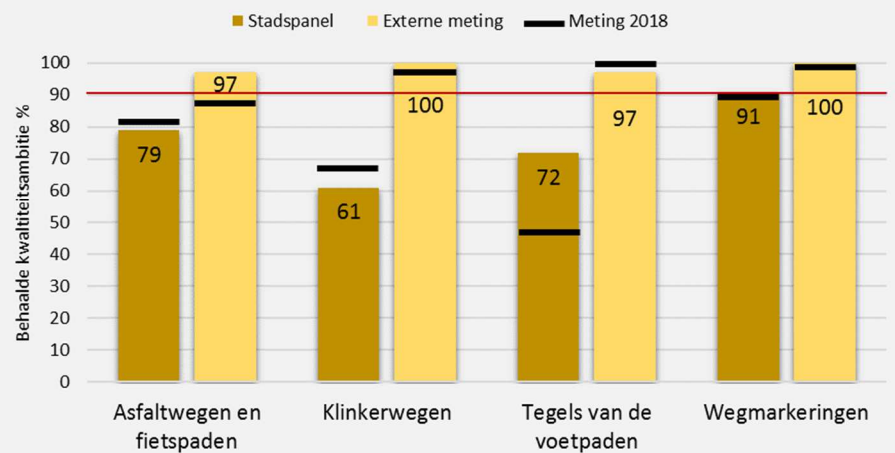


In 2018 lag de score van gebiedsdeel Oost volgens het Inwonerspanel op 88%. In 2019 is het percentage gestegen naar 90%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gedaald van 97% naar 94%. Hiermee scoren we ruim boven de kwaliteitsnorm.

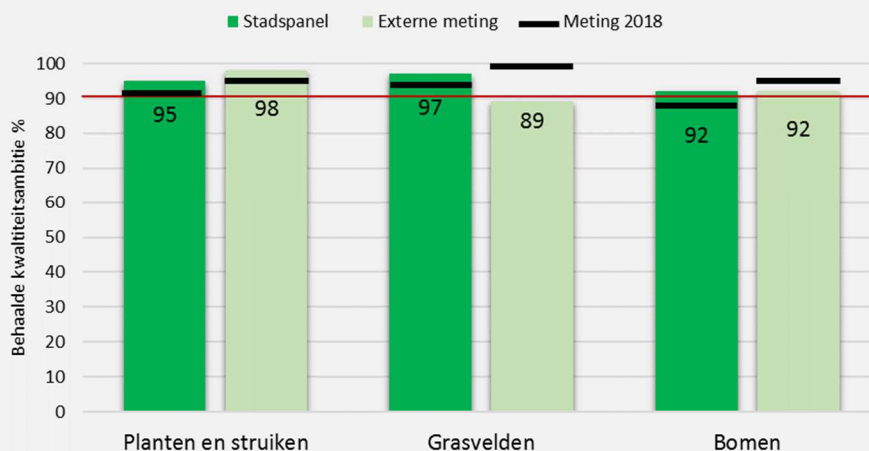
Volgens het Inwonerspanel scoren de beeldmeetlatten 'asfaltwegen en fietspaden', 'klinkerwegen' en 'tegels van de voetpaden' net als vorig jaar onder de kwaliteitsnorm van 90%.

De externe meting is positiever over het onderhoud van verharding: alle beeldmeetlatten scoren ruim boven het ambitieniveau.

VERHARDING



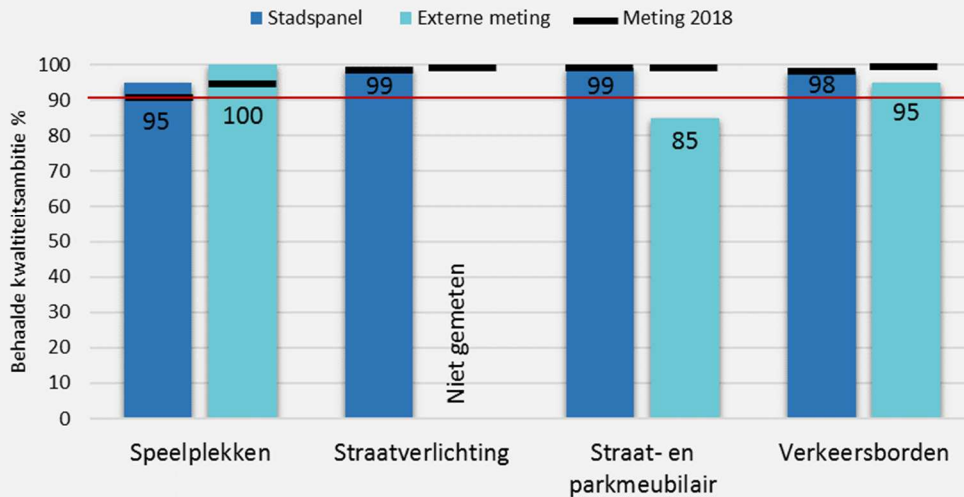
GROEN



Het onderdeel groen scoort volgens het Inwonerspanel ruim boven de 90% .

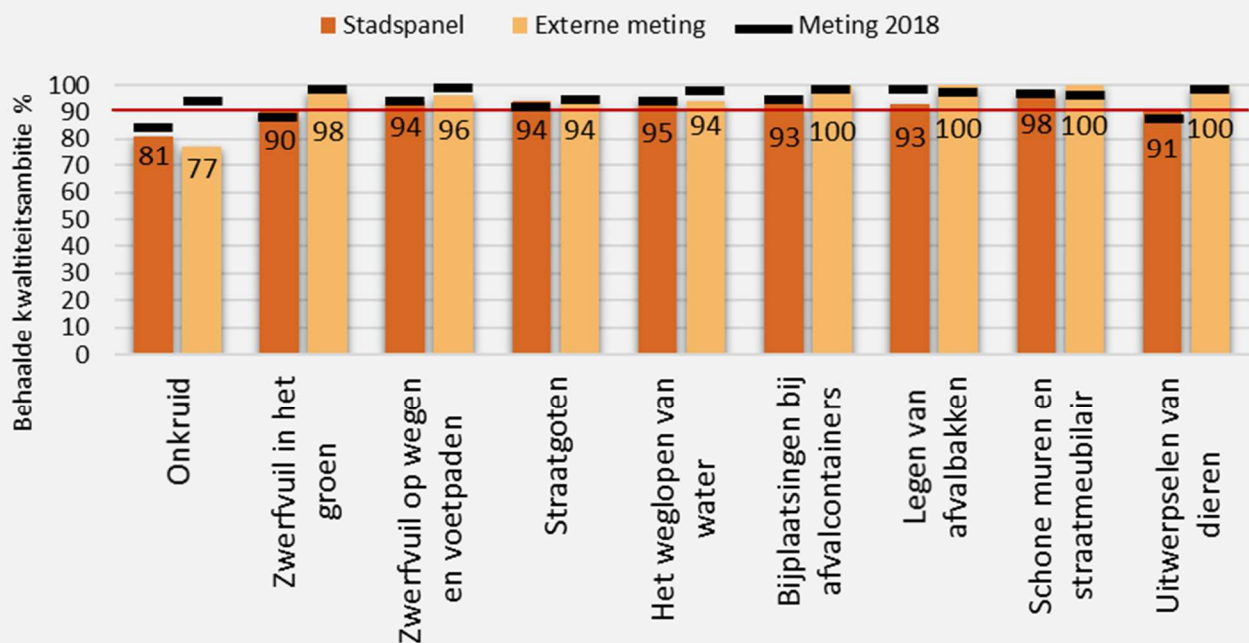
De externe meting is ook positief. Alleen de beeldmeetlat 'grasvelden' voldoet met 89% net niet aan de kwaliteitsambitie.

MEUBILAIR



Met uitzondering van de beeldmeetlat 'verkeersborden' voldoet het onderdeel meubilair, zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting, ruimschoots aan de kwaliteitsambitie van 90%.

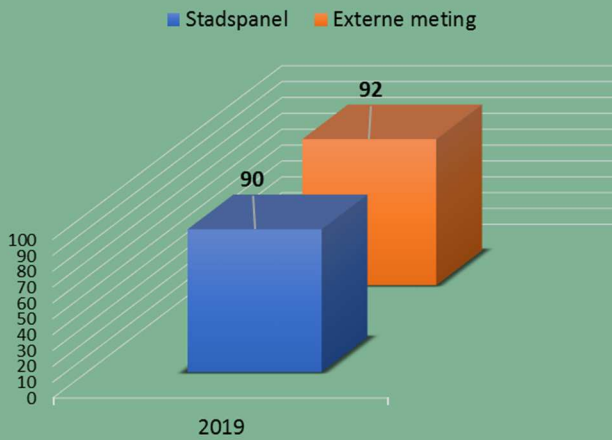
SCHOON



De beeldmeetlat 'onkruid' scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting onder de ambitie. Voor wat betreft de overige beeldmeetlatten voldoet het onderdeel schoon ruimschoots aan de kwaliteitsdoelstelling.

HAREN

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %

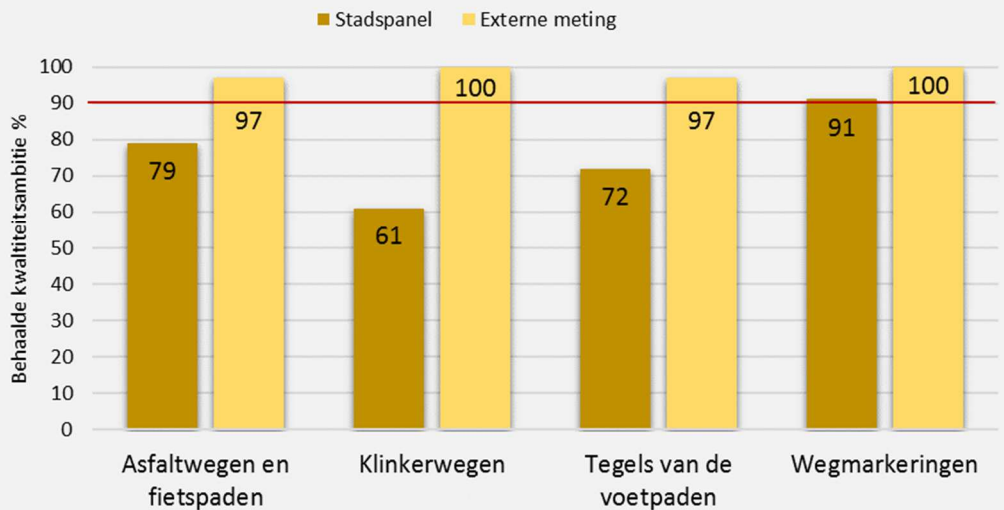


Met een score van 90% volgens het Inwonerspanel en 92% volgens de externe meting voldoet Haren aan het afgesproken ambitieniveau van 90%.

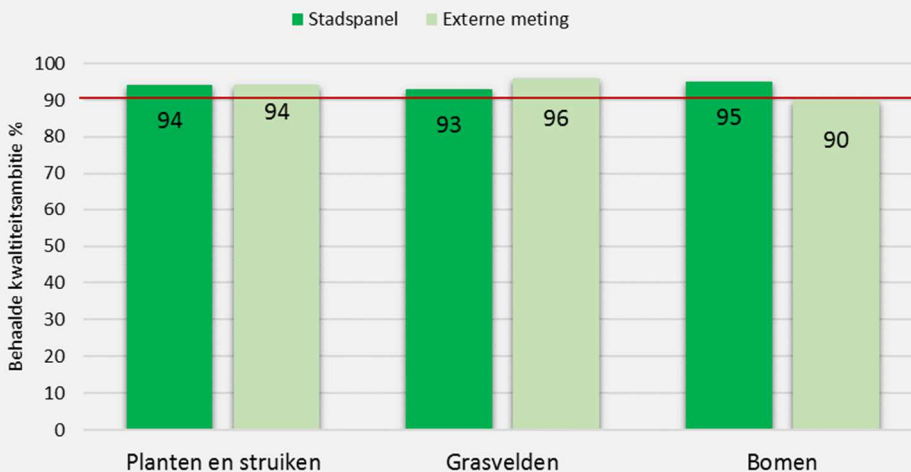
VERHARDING

Het onderdeel verharding scoort volgens het Inwonerspanel onder de ambitie, met name de beeldmeetlatten 'klinkerwegen' en 'tegels van de voetpaden'.

De externe meting laat juist zien dat het onderhoud van verharding ruim boven het ambitieniveau scoort.

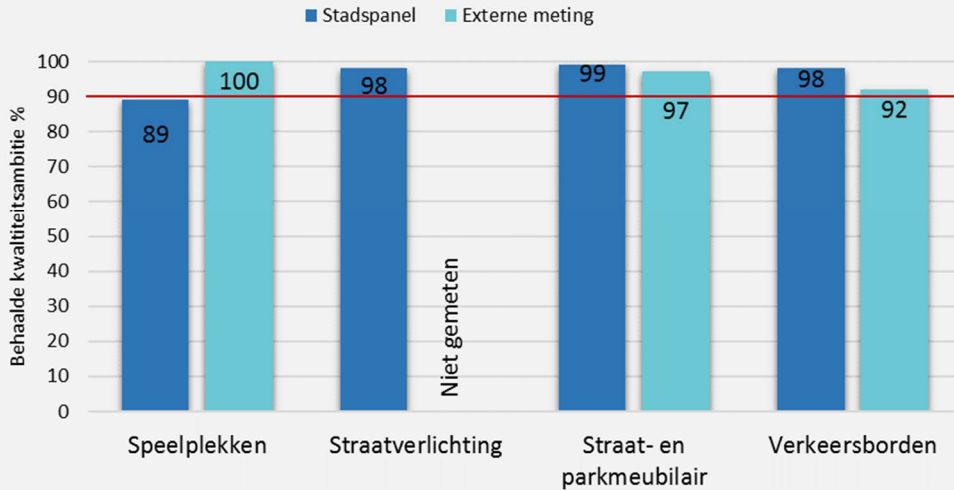


GROEN



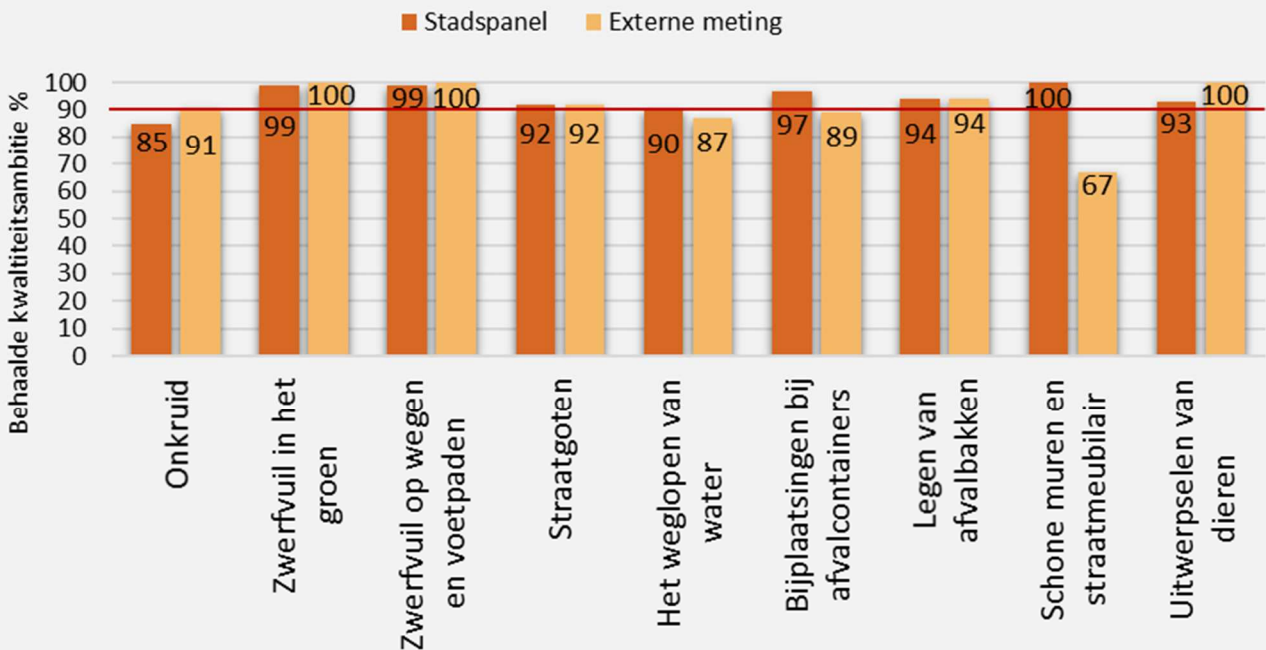
Het onderdeel groen voldoet volgens alle beeldmeetlatten aan de kwaliteitsambitie van 90%.

MEUBILAIR



Met uitzondering van de beeldmeetlat 'speelplekken' voldoet het onderdeel meubilair, zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting, ruimschoots aan de kwaliteitsambitie van

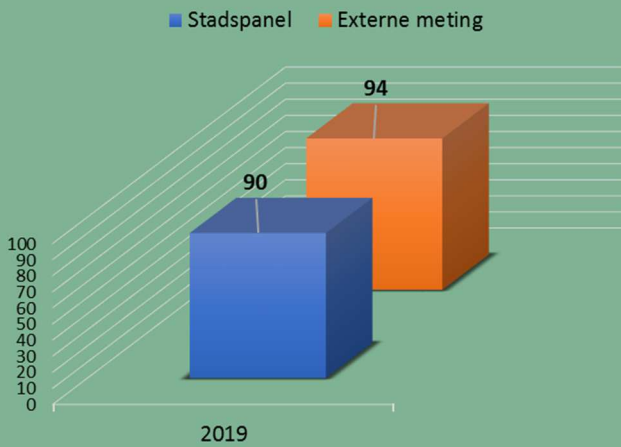
SCHOON



Volgens het Inwonerspanel scoort de beeldmeetlat 'onkruid' onder de doelstelling van 90%. Volgens de externe meting voldoen de beeldmeetlatten 'weglopen van water', 'bijplaatsingen bij afvalcontainers' en 'schone muren en straatmeubilair' niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

TEN BOER

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %

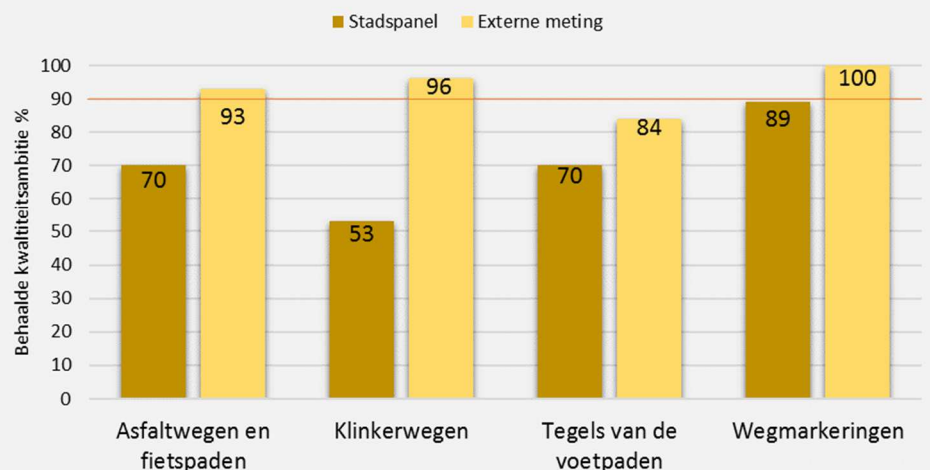


Met een score van 90% volgens het Inwonerspanel en 94% volgens de externe meting voldoet Ten Boer aan het afgesproken ambitieniveau van 90%.

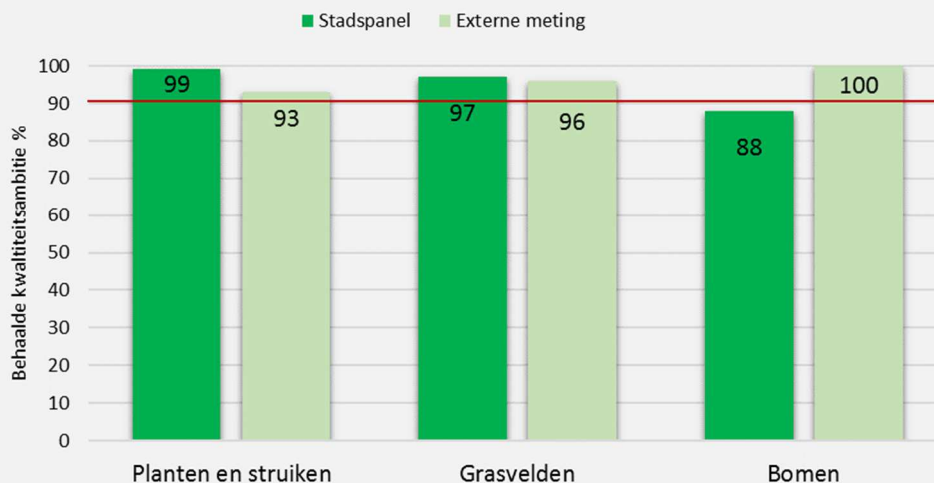
VERHARDING

Het onderdeel verharding scoort volgens het Inwonerspanel voor wat betreft alle beeldmeetlatten onder de ambitie.

Met uitzondering van de beeldmeetlat 'tegels van de voetpaden' laat de externe meting zien dat het onderhoud van verharding boven het ambitieniveau

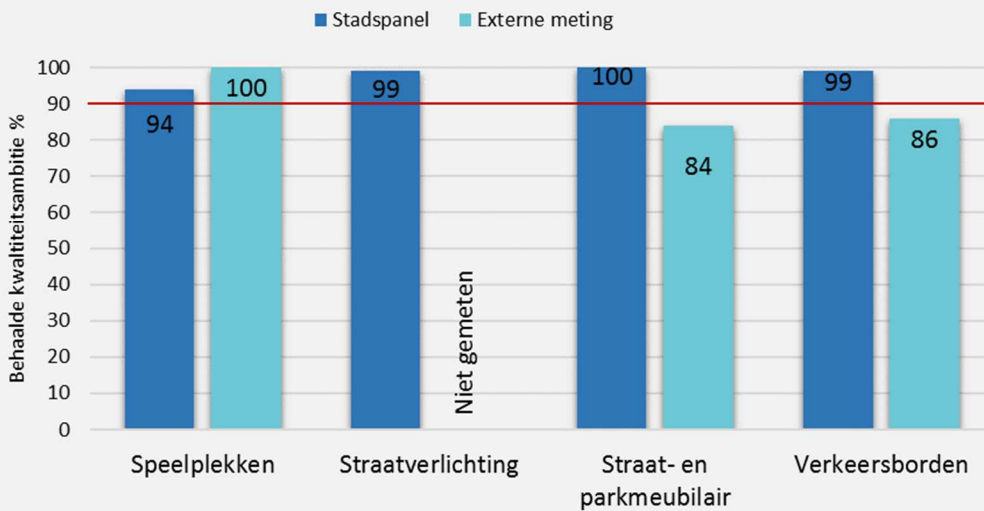


GROEN



Het onderdeel groen voldoet met uitzondering van 'bomen' aan de kwaliteitsambitie van 90%.

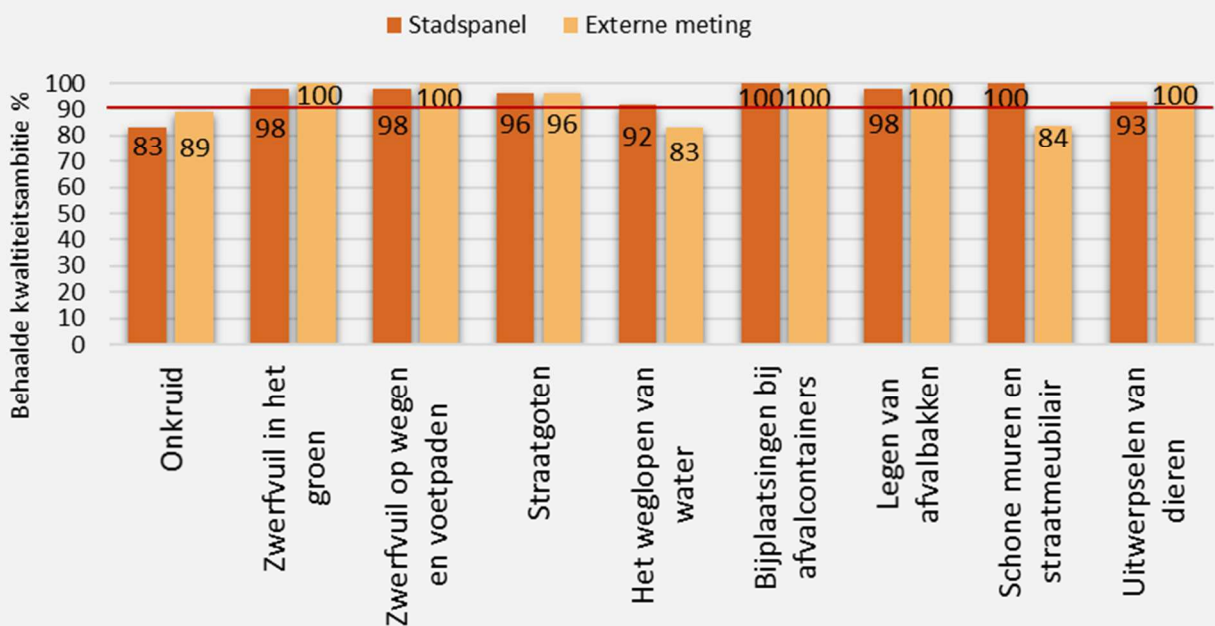
MEUBILAIR



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



De beeldmeetlat 'onkruid' scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting onder de ambitie. Volgens de externe meting voldoen de beeldmeetlatten 'weglopen van water' en 'schone muren en straatmeubilair' niet aan de afgesproken doelstelling van 90%.

4. MELDINGEN

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.

We hebben in 2019 ingezet op een betere bereikbaarheid (digitaal en via slim melden app) van de gemeente. In de tweede helft van 2018 zijn we met de nieuwe app gestart. Die app heeft in 2019 veel meer bekendheid gekregen. Het is een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke manier voor het doorgeven van meldingen. Dat zien we ook terug in de toename van het aantal meldingen: van 15.357 meldingen in 2018 naar 34.983 meldingen vorig jaar. In onderstaande tabel ziet u een weergave van de ontwikkeling over de afgelopen jaren van het aantal meldingen.

	2017	2018	2019	% t.o.v. 2018
Bomen	1.124	1.020	1.902	+86%
Bruggen, viaducten en water	114	284	598	+110%
Groen	1.718	2.189	3.290	+50%
Openbare afvalstromen	2.145	2.404	1.697	-30%
Riolering	479	663	828	+25%
Speelplekken en toestellen	169	207	440	+112%
Straatverlichting/verkeerslichten	2.348	4.727	5.694	+20%
Verkeer & Vervoer	1.051	179	1.959	+994%
Verkeersvoorzieningen	427	541	1.243	+130%
Wegen	2.704	3.031	4.098	+35%
Honden			300	-
Huisvuil en afval			10.440	-
Totaal	12.279	15.357	32.489	+112%

De toename van het aantal meldingen is ook toe te schrijven aan de samenvoeging van Haren en Ten Boer met Groningen. Een grotere gemeente leidt immers tot meer meldingen. Daarnaast hebben we in 2019 de categorieën anders ingedeeld en beter laten aansluiten bij het soort meldingen dat bewoners doen.

Gebiedsdeel	2017	2018	2019	% t.o.v. 2018
Centrum	1.467	1.584	1.765	+11%
Oost	2.629	2.208	4.924	+123%
Oude Wijken	1.995	2.413	9.226	+282%
West	2.362	2.272	5.996	+164%
Zuid	3.826	4.169	9.684	+132%
Haren	-	-	2.376	-
Ten Boer	-	-	1.007	-

In de tabel hierboven is een verdeling van het aantal meldingen over de verschillende gebiedsdelen te zien. In elk gebiedsdeel is het aantal meldingen toegenomen. In Oude Wijken en West is de toename het groots. De meeste meldingen zijn in Zuid gedaan.

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 90% van de waarnemingen voldoet aan de BORG-norm. Ook de externe meting geeft een totaal score van 90%. Hiermee voldoen we op gemeente niveau aan de afgesproken ambitie.

Gebiedsdelen

Met uitzondering van het Centrum zijn wij tevreden over de resultaten van beide schouwmethodieken in de gebiedsdelen. We voldoen aan de beoogde kwaliteitsdoelstellingen van 90% (op de externe meting van 88% voor Oude Wijken na).

Conform het coalitieakkoord is in de begroting 2019 besloten om extra financiële middelen, ongeveer € 500.000,-, in te zetten om de leefkwaliteit in alle gebiedsdelen te verbeteren. Deze middelen zijn ingezet op de onderdelen groen en schoon waarbij we het onderhoudsniveau van de beeldmeetlatten 'straatgoten', 'onkruid' en het 'opruimen van 'zwerfafval' hebben verhoogd.

Ondanks onze extra inzet zien we dat bewoners in een meerderheid van de gebiedsdelen het onderdeel verharding en de beeldmeetlat 'onkruid' onder het kwaliteitsniveau beoordelen. Vanwege de recente bezuiniging op het onderhoudsniveau voor het onderdeel verharding¹ zullen we hierop in 2020 geen extra inzet kunnen plegen. Ondanks dat we zoveel mogelijk de voet- en fietspaden daarin willen ontzien, verwachten we dat deze bezuiniging een versnelling in het verlagen naar BORG niveau 'matig' zal veroorzaken. Ook hebben we in 2020 geen extra financiële middelen meer voor de onderdelen groen en schoon. We verwachten dat deze bezuiniging zich in 2020 zal vertalen naar lagere scores ten opzichte van 2019.

Centrum

Net als in 2018 voldoen de resultaten van gebiedsdeel Centrum niet aan het ambitieniveau. Wel is de kwaliteit van het onderhoud volgens het Inwonerspanel iets gestegen (van 42% naar 45%). Volgens de externe meting is de kwaliteit licht gedaald (van 72% naar 70%).

Voor 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 vorig jaar, een ander beeld zien. Zo scoren veel beeldmeetlatten onder de ambitienorm van 90% maar zijn de scores wel hoger. Alleen de beeldmeetlat 'grasvelden' wordt met 13% slechter beoordeeld dan door het Inwonerspanel (45%). Een verklaring voor deze lage score is dat de schouwers van de externe meting ook de looppaden in het gras hebben meegenomen in de beoordeling.

¹ Met uitzondering van de Binnenstad en het Noorderplantsoen is het BORG niveau voor verhardingen in 2020 verlaagd van 'voldoende' naar 'matig'.

Maatregelen 2019

Het hoge ambitieniveau in het Centrum staat bij ons voorop. Daarom hebben wij in 2019 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:

- Vervangen van wasteliften

We hebben in het Centrum 24 afvalbakken (wasteliften) tijdelijk vervangen door afvalzuilen met een grotere capaciteit (240 liter). We zien dit terug in een betere beoordeling van de beeldmeetlat 'leggen van afvalbakken'. Deze is volgens de externe meting gestegen van 70% naar 91%.

- Zichtbaar reinigen

Alle afvalbakken in het Centrum laten we sinds 2019 zichtbaar reinigen door extern bedrijf. Dit gebeurt met behulp van lage druk (borstel) tijdens openingstijden van de winkels, zodat bewoners en bezoekers zien dat afvalbakken worden gereinigd. Een schone bak nodigt uit om te gebruiken.

- Aanbrengen spetterkit op afvalcontainers

Met name in het Centrum zagen we wildplakdruk op ondergrondse containers. Daarom voorzien we sinds 2019 bij vernieuwing van de containers de nieuwe container van spetterkit. Dit is een preventieve coating waardoor plakkers zeer moeilijk hechten. De containers worden minder beplakt en zijn hierdoor makkelijker schoon te maken.

- Verbeteringen schouwmethodiek

Ten opzichte van vorig jaar hebben we verbeteringen doorgevoerd in de manier van schouwen. Zo hebben we betere instructies aan de leden van het Inwonerspanel gegeven voor het beoordelen van de beeldmeetlatten en hebben we de externe schouw in het Centrum maandelijks laten uitvoeren van mei tot en met oktober (in de overige gebiedsdelen wordt de externe schouw twee keer per jaar uitgevoerd in juni en september, tegelijk met de schouw door het Inwonerspanel). Daarnaast is de externe schouw in het Centrum niet alleen op werkdagen uitgevoerd, maar ook op zaterdag.

Ondanks de genomen maatregelen in het Centrum zien we dat de tevredenheid van de inwoners (via het Inwonerspanel) over het onderhoud en beheer van hun buurt qua waardering achterblijft bij de scores van de externe meting. Een mogelijke oorzaak hiervoor is dat de beleving van de bewoners een belangrijke rol speelt bij de beoordeling. De externe schouw wordt uitgevoerd op basis van feiten en vindt plaats op een specifiek moment. Bewoners van het Inwonerspanel worden echter dagelijks geconfronteerd met de consequenties van de toename van het gebruik van het Centrum, wat terug te zien is in de hoeveelheid zwerfafval, het aantal bijplaatsingen en de slijtage van voorzieningen. Ook vinden veel werkzaamheden in de Binnenstad plaats zoals bijvoorbeeld het vervangen van de gele stenen. Dit kan van invloed zijn op de beoordeling van de kwaliteit.

Maatregelen 2020

Om ervoor te zorgen dat het beheer van de openbare ruimte voldoet aan de kwaliteitsdoelstellingen zijn maatregelen voor 2020 nodig. We willen de volgende maatregelen gaan uitvoeren:

- Continueren van zichtbaar reinigen en aanbrengen spetterkit op afvalcontainers

Het zichtbaar reinigen van afvalbakken en het aanbrengen van spetterkit is een effectieve maatregel gebleken om afvalbakken en -containers schoon te houden. Dit kan een positief effect hebben op de beoordeling van leden van het Inwonerspanel op het onderdeel schoon. Daarom zullen we deze maatregelen in 2020 continueren.

- 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. We hebben bij dit onderzoek niet alleen bewoners van de binnenstad betrokken, maar ook bezoekers, toeristen, winkeliers en studenten. 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. Uit het onderzoek komt naar voren dat 70% van de gebruikers de binnenstad als prettig, veilig en relatief schoon beoordeelt en dat de bewoners en winkeliers graag een rol spelen bij het schoonhouden van de binnenstad. Het belevingsonderzoek dient als basis voor een aanpak van afvalbakken in de binnenstad. In 2020 willen we dit plan verder gaan uitwerken om een positieve beleving en gebruik van afvalbakken te stimuleren.

- Onkruidbestrijding met heet water

In 2019 hebben we een alternatieve manier van bestrijding van onkruid -met heet water- onderzocht. Het voordeel van deze manier is dat slecht bereikbare locaties zoals onkruid in goten, op parkeervakken, langs gevels en tussen fietsenrekken kunnen worden aangepakt. Daarom willen wij hier in 2020 extra capaciteit (1 fte) voor vrij maken.

- Bewoners vragen om toelichting op beoordeling

Dit is het tweede 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. We hebben van een aantal bewoners het emailadres of telefoonnummer gekregen. Deze gegevens willen we gebruiken om bij de bewoners na te vragen waarom zij het onderhoud in het Centrum laag waarderen. Door met elkaar in gesprek te gaan en bewoners meer te betrekken bij het onderhoud kan de beleving door bewoners misschien positief worden beïnvloed.

BIJLAGE 1: BORG MATRIX 2019

BORG matrix 2019

Het onderhoudsniveau van de openbare ruimte voor 2019 is met vaststelling van de begroting 2019 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 schoon en groen. Voor deze laatste geldt als ondergrens het niveau 'matig'.

In het gebiedsdeel Haren wordt voor alle facetten volgens het Integraal Beheer Openbare ruimte (IBOR) het niveau 'basis' nagestreefd. Dit komt overeen met het niveau 'voldoende' volgens BORG. In het gebiedsdeel Ten Boer zijn de beschikbare onderhoudsbudgetten voor de openbare ruimte afgestemd op instandhouding van een niveau variërend van 'matig' tot 'voldoende'.

Beheermatrix 2019	Hoofd structuur	Binnenstad	Woonwijken	Haren	Ten Boer	Bedrijven terreinen	Stedelijke en bovenstedelijke voorzieningen	Grote groen- en recreatiegebieden	
onderdeel	Radialen, belangrijke ov-lijnen wijkontsluitings-wegen, hoofdfietsstructuren	Voetgangers / winkelgebieden	overige			Bedrijven terreinen, industrie terreinen en kantoren parken	Hoofdstation, RUG/Zernike, Gron. Museum, UMCG, Stadsschouwburg, Oosterpoort, Martinihal	stedelijke parken en recreatieve voorzieningen	Noorder plantsoen
Verharding	goed	goed	voldoende	voldoende	matig	voldoende	goed	voldoende	goed
Verlichting	goed	goed	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	goed
Straatmeubilair en bebording	goed	goed	voldoende	voldoende	voldoende	goed	goed	goed	goed
Groen	matig	goed	matig	voldoende	matig	matig	matig	matig	goed
Bomen	goed	goed	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	goed	voldoende	goed
Speelvoorzieningen	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	goed
Kunstwerken c.a.	voldoende	goed	voldoende	voldoende	voldoende	matig	voldoende	voldoende	goed
Schoonmaken c.a.	matig	goed	matig	voldoende	voldoende	matig	matig	matig	goed
Legenda:		zeer goed		goed		voldoende		matig	laag