

Onderwerp BORG-rapportage 2017

Steller P. Kunst en T. Veenstra



De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 10 33 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 6778725

Datum 07-03-2018 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Sinds 2001 voeren we het beheer van de gemeentelijke openbare infrastructuur uit volgens de BORG-systematiek (Beheerplan Openbare Ruimte Groningen). Volgens een van tevoren vastgesteld kwaliteitsprofiel bepalen we mede met deze systematiek de inzet in het onderhoud. Daarnaast vindt er ieder jaar een BORG-schouw plaats, waarbij burgers toetsen in hoeverre wordt voldaan aan dit kwaliteitsprofiel. In de jaarlijkse BORG-rapportage doen we verslag van deze BORG-schouw van 2017 en informeren we u over de stand van zaken van de motie 'gerichte aanpak voor schone wijken' van 19 juli 2017.

#### **Kwaliteitsniveau voldoet**

Uit de BORG-schouw van 2017 blijkt dat Groningen in 91% van de waarnemingen voldoet aan de BORG-doelen. Ten opzichte van vorig jaar is de score met 3% gedaald. Uw raad heeft de kwaliteitsambitie voor de BORG-schouw vastgesteld op 90%. Met een score van 91% voldoen we in 2017 aan het vastgestelde kwaliteitsprofiel.

#### **Participatie**

De BORG-schouw die door burgers wordt uitgevoerd geeft inzicht in de kwaliteit van de openbare ruimte. In 2017 hebben 77 burgers deelgenomen aan de BORG-schouw waarnaar de resultaten van de BORG-schouw per stadsdeel met de desbetreffende schouwers zijn besproken.

#### **Ontwikkeling BORG-schouw**

Met de motie 'gerichte aanpak voor schone wijken' is verzocht ervoor te zorgen dat de BORG ambitie van 90% niet alleen voor de stad als geheel wordt gerealiseerd, maar ook in elk van de stadsdelen afzonderlijk.

De afgelopen jaren hebben we dankzij de grote en betrokken inzet van burgerschouwers u inzicht kunnen geven in de kwaliteiten voor de stad waarbij de focus lag op de stad als geheel. In dit proces kent Groningen een lange en mooie traditie waarbij burgers participeren en via schouwen hun oordeel geven over het onderhoud van de stad.

Om de kwaliteit in elk stadsdeel in kaart te brengen en hier vervolgens aan te kunnen werken is het nodig de focus te verschuiven en meer schouwdata te verzamelen. In de lijn van participatie houdt dat in dat we meer burgers willen betrekken. Teneinde dit te bereiken organiseren we een vernieuwde aanpak in 2018 door gebruik te maken van het bestaande digitale stadspanel en door een externe meting voor het verder ontwikkelen van deze vernieuwende participatie aanpak.

Door het digitale stadspanel is het mogelijk om de waardevolle inbreng van veel burgers op een laagdrempelige en moderne wijze te verzamelen en sneller beschikbaar te hebben voor het verbeteren van de dienstverlening in de stadsdelen. De expertise en inbreng van de huidige schouwers is waardevol en willen we graag blijven inzetten in hun eigen stadsdelen in de vorm van schouwpanels. In deze panels worden de digitale resultaten uit het stadspanel besproken, eventueel wordt er aanvullend geschouwd en vindt overleg plaats over maatregelen.

Met deze modernisering zetten we de waardevolle en mooie lijn van burgerparticipatie bij het vaststellen en het gesprek over de kwaliteit op een vernieuwende wijze door.

Voor meer informatie over de BORG-rapportage verwijzen wij u naar de bijlage. Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Peter den Oudsten", written over a horizontal line.

de burgemeester,  
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Peter Teesink", written over a horizontal line.

de secretaris,  
Peter Teesink

BILAGE

BILAGE

**2017**

**BORG-rapportage**

## 1. INLEIDING

Sinds 2001 voeren we het beheer van de gemeentelijke openbare ruimte uit volgens de BORG-systematiek (Beheerplan Openbare Ruimte Groningen). Volgens een van tevoren vastgesteld kwaliteitsprofiel bepalen wij bij deze systematiek de inzet in het onderhoud. Ieder jaar vindt een BORG-schouw plaats, waarbij burgers toetsen in hoeverre wordt voldaan aan dit kwaliteitsprofiel. In 2017 hebben 77 burgers meegedaan aan deze schouw. Mede op basis van de schouw worden voor het jaar daarop nieuwe accenten in het onderhoud bepaald. Uit de schouwresultaten over meerdere jaren worden ook de ontwikkelingen in de onderhoudskwaliteit zichtbaar. In de jaarlijkse BORG-rapportage doen wij verslag van de gerealiseerde kwaliteit in het beheer en onderhoud van de stad en stellen we het kwaliteitsprofiel vast en geven we een doorkijk naar volgend jaar.

De BORG-schouw is een belangrijke vorm van burgerparticipatie in het onderhoud van de stad. De resultaten van de schouw hebben we in 2017 mondeling teruggekoppeld in een sessie per stadsdeel. Hierbij zijn de schouwresultaten besproken op stadsniveau maar ook op het betreffende stadsdeelniveau. De schouwers zijn tevreden over de manier waarop zij kunnen participeren in het beheerbeleid.

Uit de BORG-schouw van 2017 blijkt dat Groningen stadsbreed in 91% van de waarnemingen voldoet aan de BORG doelen. Daarmee is de totaalscore ten opzichte van 2016 met 3 procent gedaald. De gemeente raad heeft de kwaliteitsambitie vastgesteld op 90%. Met een score van 91% voldoen we in 2017 daarmee aan het vastgestelde kwaliteitsprofiel.

In 2017 is besloten om naast de stadsbrede doelstelling ook te willen streven naar een BORG-score van 90% per stadsdeel. Om hierop adequaat te kunnen sturen is een eenduidige beoordeling van de verschillende onderdelen in ieder stadsdeel nodig. Om de kwaliteit in elk stadsdeel in kaart te brengen en hier vervolgens aan te kunnen werken is het nodig de focus te verschuiven en meer schouwdata op stadsdeelniveau te verzamelen. In de lijn van participatie houdt dat in dat we meer burgers willen betrekken. Hiervoor willen we voor de schouw in 2018 een verbeterde opzet gebruiken. Een opzet waarbij onder andere gebruik wordt gemaakt van halfjaarlijkse online enquête via het stadspanel.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 gaan we eerst 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 de BORG-schouw 2017 en de analyse ervan. Vervolgens komen in hoofdstuk 4 de aantallen meldingen over het onderhoud van de openbare ruimte aan bod. Tot slot beschrijven we in hoofdstuk 5 de voortgang in het realiseren van de BORG-ambitie op stadsdeelniveau en de verdere ontwikkeling in de schouwssystematiek.

## 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 wordt een korte beschrijving van de systematiek gegeven. In bijlage 1 is een uitgebreide beschrijving opgenomen.

De kenmerken van BORG zijn:

- *kwaliteitsprofiel*, vastgesteld door de gemeenteraad (bijlage 2). 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 plaats rond juni en wordt uitgevoerd door burgers.
- *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. BEOORDELING KWALITEIT VAN HET ONDERHOUD IN 2017

Ieder jaar wordt beoordeeld of de gewenste kwaliteit van het onderhoud, zoals vastgelegd door de raad, wordt gehaald. Dit is in 2017 in beeld gebracht door de BORG-schouw voor alle heel- en schoonfacetten in de openbare ruimte in de periode mei tot en met juli. In deze schouw wordt getoetst of de vastgestelde kwaliteitsdoelen op de verschillende facetten daadwerkelijk zijn gehaald.

### *Bewonersparticipatie*

In 2017 werd de BORG-schouw uitgevoerd door 77 burgers. De stad is onderverdeeld in 250 deelgebieden, hiervan zijn 125 deelgebieden geschouwd. De BORG-schouw is een belangrijk middel bij het realiseren van meer bewonersparticipatie. Op basis van de trends uit de schouwresultaten bepalen we namelijk accenten en prioriteiten in het onderhoud. Daarnaast wordt met de algemene tendensen uit deze bewonersschouw bepaald of we de beoogde kwaliteit realiseren. Grotere afwijkingen kunnen aanleiding zijn om bij te sturen in de inzet van gemeentelijke middelen in het onderhoud.

### **3.1 Behaalde resultaten**

In onderstaande tabel is weergegeven hoe de verschillende facetten en de onderdelen daarvan in 2017 hebben gescoord. Van ieder facet is de score uit 2017 weergegeven, ter vergelijking zijn ook de scores uit 2016 vermeld. De raad heeft de kwaliteitsambitie vastgesteld op 90%. Omdat onderhoud een cyclisch proces is, zullen er altijd onderdelen zijn die niet voldoen en die in een volgende onderhoudsronde aan de beurt komen.

		Borgscores Stedelijk	Vergelijk scores 2017 met 2016		
			2017	2016	
Verharding		RIJBAAN	91%	92%	
		TROTTOIR	86%	88%	
		FIETSPAD	80%	82%	
		WEGMARKERINGEN	83%	84%	
Groen		BEPLANTING	95%	97%	
		GRAS	96%	98%	
		BOMEN	90%	93%	
	ecologie		BEPLANTING "NATUURLIJK"	81%	91%
			GRAS "NATUURLIJK"	77%	89%
	Oever		OEVER "NATUURLIJK"	71%	84%
		OEVER	78%	90%	
		ZWARE OEVERBESCHERMING	*	88%	
Meubilair		SPEELVOORZIENINGEN	93%	96%	
		SPEELVOORZIENINGEN 'NATUURLIJK'	*	95%	
		WIJKOBJECTEN	87%	91%	
		VERLICHTING	95%	96%	
		STRAAT/PARKMEUBILAIR	81%	87%	
		BEBORDING	87%	91%	
	Schoon		ONKRUID IN VERHARDING	90%	94%
		ZWERFVUIL OP VERHARDING	97%	98%	
		ZWERFVUIL IN GROEN	97%	98%	
		DRIJFVUIL	97%	98%	
		GRAFFITY	98%	99%	
		HONDENPOEP	99%	99%	
		<b>STAD TOTAAL</b>	<b>91%</b>	<b>94%</b>	

\* Te laag aantal waarnemingen, minder dan 1% van het totaal aantal waarnemingen

### 3.2 Schouwresultaten per facet

In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten van de BORG-schouw 2017 en de analyse ervan. De effecten van de verlaging van het BORG-niveau worden zichtbaar in de dalende trend van de BORG-scores. Hierbij moet worden opgemerkt dat het lagere aantal waarnemingen in 2017 de vergelijking met het voorgaande jaar kan vertroebelen.

#### \* Verharding

Verharding voldoet in 85% van de waarnemingen aan de gewenste kwaliteit en is daarmee ten opzichte van het voorgaande jaar met 2% gedaald. Hierbij is een lichte daling te zien bij alle facetten van verharding.

### **\* Groen en ecologie**

De score voor *groen* is ten opzichte van vorig jaar met 6% gedaald naar een score van 88%. Voor de facetten *beplanting*, *gras*, en *bomen* zijn de scores nagenoeg gelijk gebleven. De daling is vooral toe te schrijven aan een mindere score op de ecologische onderdelen *beplanting natuurlijk*, *gras natuurlijk* en *oever natuurlijk* in woonwijken. 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 te maken bij de beoordeling.

### **\* Meubilair**

De score voor *meubilair* is licht gedaald naar 89% en scoort dus net onder de norm. Deze daling is vooral toe te schrijven aan het niet voldoen aan het kwaliteitsniveau van *bebording* en *straat- en parkmeubilair* op basis van het aantal waarnemingen. De facetten *speelvoorzieningen* en *verlichting* scoren boven het kwaliteitsniveau, respectievelijk 93% en 95%.

### **\*Oevers**

Het onderdeel *oevers* voldoet met een score van 78% niet aan de gewenste kwaliteit. Alle drie facetten dalen ten opzichte van 2016. Een reden hiervan kan zijn dat de beschoeiing visueel onvoldoende, maar functioneel nog wel voldoende is. Daarnaast speelt ook hier dat natuurlijk ingerichte oevers lastig te beoordelen zijn.

### **\*Schoon**

De score voor *schoon* is licht gedaald met die van het voorgaande jaar. Met een score van 96% voldoet dit onderdeel ruimschoots.

## **3.3 Verkiezing schoonste winkelgebied**

In Groningen is het Overwinningsplein in 2017 gekozen tot het Schoonste Winkelgebied van Groningen. NederlandSchoon organiseert jaarlijks de Schoonste Winkelgebieden Verkiezing. Voor deze verkiezing wordt in de zomerperiode van juni tot en met augustus een onderzoek uitgevoerd. De resultaten hiervan gaan naar de onderzochte winkelgebieden en maken het belang duidelijk van een schone omgeving. Ook geven ze inzicht in mogelijke verbeteringen en kunnen aan de basis staan van Schoon initiatieven. De gemeente ondersteunt deze van harte.

### 3.4 Schouwresultaten per stadsdeel

In de onderstaande tabel wordt per stadsdeel ingegaan op de resultaten van de BORG-schouw. In de tabel ziet u een overzicht van de schouwscores per stadsdeel. In de tabel is in kleur aangegeven welke onderdelen dit jaar hoger scoren ten opzichte van 2016 en welke onderdelen lager scoren dan 90%.

Schouwresultaten per stadsdeel

Borgscores stedelijk		Binnenstad		Oude Wijken		Zuid		West		Oost	
		2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
verharding	RIJBAAN	83%	86%	82%	92%	93%	94%	96%	95%	90%	88%
	TROTTOIR	85%	95%	69%	90%	89%	88%	90%	90%	87%	85%
	FIETSPAD	88%	80%	*	98%	91%	88%	*	75%	63%	77%
	WEGMARKERINGEN	91%	89%	89%	93%	79%	82%	91%	89%	77%	78%
groen	BEPLANTING	96%	97%	95%	93%	98%	98%	97%	98%	89%	98%
	GRAS	94%	88%	93%	95%	100%	99%	98%	99%	92%	97%
	BOMEN	95%	96%	88%	90%	94%	94%	95%	95%	83%	91%
ecologie	BEPLANTING "NATUURLIJK"	*	0%	86%	88%	97%	97%	87%	96%	59%	85%
	GRAS "NATUURLIJK"	100%	100%	*	89%	94%	94%	93%	97%	53%	80%
oever	OEVER "NATUURLIJK"	*	100%	*	77%	*	98%	98%	92%	47%	74%
	ZWARE OEVERBESCHERMING	*	94%	*	95%	*	98%	*	71%	*	79%
	OEVER	*	94%	*	82%	*	99%	96%	91%	64%	87%
meubilair	SPEELVOORZIENINGEN	*	100%	*	94%	*	96%	89%	99%	93%	94%
	SPEELVOORZIENINGEN "NATUURLIJK"	100%	100%	*	100%	*	94%	*	100%	*	90%
	WIJKOBJECTEN	98%	100%	73%	82%	90%	89%	96%	95%	84%	93%
	VERLICHTING	97%	100%	89%	95%	97%	98%	96%	96%	94%	95%
	STRAAT / PARKMEUBILAIR	96%	93%	92%	94%	82%	86%	87%	89%	65%	82%
	BEBORDING	85%	98%	82%	87%	90%	90%	95%	94%	81%	89%
schoon	ONKRUID IN VERHARDING	75%	75%	86%	96%	95%	96%	94%	94%	87%	96%
	ZWERFVUIL OP VERHARDING	82%	87%	93%	99%	100%	99%	99%	97%	99%	99%
	ZWERFVUIL IN GROEN	98%	96%	92%	99%	100%	99%	98%	98%	96%	98%
	DRIJFVUIL	100%	96%	96%	98%	100%	97%	98%	100%	95%	98%
	GRAFFITY	86%	90%	98%	99%	99%	99%	100%	100%	99%	99%
	HONDENPOEP	99%	99%	97%	97%	100%	100%	99%	99%	97%	99%
<b>Totaal</b>		<b>89%</b>	<b>92%</b>	<b>88%</b>	<b>94%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>	<b>86%</b>	<b>92%</b>

\* Te laag aantal waarnemingen, minder dan 1% van het totaal aantal waarnemingen per stadsdeel

	= stijgende lijn kwaliteit
88%	= score lager dan 90%

Hieronder is in de tabel per stadsdeel het aantal schouwers, het aantal waarnemingen en het percentage waarnemingen ten opzichte van het totaal aantal waarnemingen weergegeven. Hierin is te zien dat in Zuid en Oost het meeste aantal waarnemingen zijn en de grootste bijdrage hebben op de totaal score.

Schouwers en waarnemingen per stadsdeel

2017	Schouwers	Waarnemingen	Percentage waarnemingen t.o.v. totaal
<b>Binnenstad</b>	4	1.693	7%
<b>Oost</b>	17	6.568	28%
<b>Oude Wijken</b>	13	2.452	11%
<b>West</b>	15	4.016	17%
<b>Zuid</b>	28	8.391	36%
<b>Stad totaal</b>	<b>77</b>	<b>23.120</b>	<b>100%</b>



### Binnenstad 89%

De *wegen* en *fietspaden* blijven qua waardering achter bij de gewenste kwaliteitsdoelstelling al zit er wel een stijgende lijn in de waardering van de fietspaden. De score van 89% ligt met name aan de wat lagere scores op *schoon* en *verharding*.

### Oude wijken 88%

Stadsdeel Oude Wijken scoort net onder de kwaliteitsnorm. Verder voldoet het onderdeel *ecologie* niet aan de gewenste kwaliteitsdoelstelling. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het onderdeel *ecologie* lastig te beoordelen is. De score van 88% wordt vooral veroorzaakt door de lagere scores op *verharding* en *meubilair*.

### Zuid 95%

Stadsdeel Zuid voldoet ruim aan de BORG-doelstelling. Over het algemeen zijn de resultaten in overeenstemming met het voorgaande jaar. Alleen het onderdeel *oever* wordt minder goed beoordeeld ten opzichte van vorig jaar. De hoge score van 95% in Zuid ontstaat met name door de positieve beoordeling van de onderdelen *schoon* en *groen*.

### West 96%

Stadsdeel West scoort ook dit jaar goed op veel onderdelen, met uitzondering van de *fietspaden*, *bepanting* 'natuurlijk' en *straat- en parkmeubilair*. De grootste negatieve uitschieter is de *bebording* bedrijventerrein. De resultaten voor *groen* zijn in overeenstemming met de resultaten in 2016 en liggen ruim boven de 90%. De scores op *schoon*, *groen* en *meubilair* dragen vooral bij aan het positieve resultaat van 96%.

### Oost 86%

In Stadsdeel Oost scoort het onderdeel *groen* en *ecologie* beneden het ambitieniveau. Deze afname van de ecologische kwaliteit is opvallend, maar goed te verklaren. In deze groene wijk liggen veel natuurvriendelijke bermen. Ook hier lijkt de lastige beoordeling van ecologische aspecten een rol te spelen. Op het onderdeel *schoon* wordt ruim boven de ondergrens van 90% gescoord.

#### 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 zo de noodzakelijke reparaties te kunnen uitvoeren. In een stad met meer dan 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 teams voor afhandeling.

De ontwikkeling van het aantal meldingen heeft – in tegenstelling tot wat men wellicht zou verwachten – vaak geen directe relatie met de onderhoudstoestand. Zo heeft bijvoorbeeld de verbeterde bereikbaarheid (digitaal en via de MeldStad app) van de gemeente invloed op het aantal meldingen. Ook kan één enkel incident of extreme weersituatie leiden tot een groot aantal meldingen. In de loop van 2018 verwachten we met de komst van een nieuw meldingssysteem melders beter te kunnen informeren over de status van de melding.

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.

Aantal meldingen per hoofdcategorie 2014-2017

	2014	2015	2016	2017	% t.o.v. 2016
Bomen	817	987	765	1.124	32%
Bruggen, viaducten en water	87	104	102	114	11%
Diversen	43	0	0	0	
Groen	1.259	1.281	1.483	1.718	14%
Openbare afvalstromen	1.732	1.823	2.027	2.145	6%
Riolering	430	699	498	479	-4%
Speelplekken en toestellen	177	150	139	169	18%
Straatverlichting/verkeerslichten	2.114	2.568	2.174	2.348	7%
Verkeer & Vervoer	625	731	871	1.051	17%
Verkeersvoorzieningen	545	530	487	427	-14%
Wegen	2.378	2.523	2.782	2.704	-3%
Totaal	10.207	11.396	11.328	12.279	8%

Uit de tabel blijkt dat het aantal meldingen ten opzichte van 2016 met 8% is gestegen. Het aantal meldingen met betrekking tot *bomen*, *groen* en *verkeer & vervoer* is het meest gestegen. De grootste toename van meldingen zien we bij *bomen* dit is te verklaren door storm.

In de tabel hieronder is een verdeling van de meldingen over de verschillende stadsdelen weergegeven. Hierin is te zien dat de meldingen overal stijgen en dat het aantal meldingen in de stadsdelen Oost en Zuid het grootst is. Dit is te relateren aan de omvang van deze stadsdelen.

*Aantal meldingen per stadsdeel in 2016-2017*

	2016	2017	
Wijkpost Centrum	1.384	1.467	6%
Wijkpost Oost	2.350	2.629	11%
Wijkpost Oude Wijken	1.916	1.995	4%
Wijkpost West	2.192	2.362	7%
Wijkpost Zuid	3.486	3.826	9%
Totaal	11.328	12.279	8%

## 5. ONTWIKKELINGEN BORG-SCHOUW.

Met de motie ‘gerichte aanpak voor schone wijken’ van 19 juli 2017 is verzocht ervoor te zorgen dat de BORG ambitie van 90% niet alleen voor de stad als geheel wordt gerealiseerd, maar ook in elk van de stadsdelen afzonderlijk. Om hieraan te kunnen voldoen hebben we ervoor gekozen om de volgende stappen te doorlopen:

- Analyseren van de BORG-score per stadsdeel;
- Onderzoek naar mogelijkheden om BORG-scores verder te objectiveren;
- Mogelijke herprioriteren van de bestaande inzet;
- Evaluatie (BORG-schouw) effecten herprioriteren;
- Zo nodig bepalen aanvullende inzet om te komen tot een 90% score per stadsdeel

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de stand van zaken bij de eerste drie stappen.

### *Analyse van de BORG-score per stadsdeel.*

Als we kijken naar de scores per stadsdeel (zie par. 3.1) dan zien we dat Zuid en West ruim boven de beoogde 90% scoren en dat de andere 3 stadsdelen onder de 90% scoren. De laagste score vinden we met 86% in stadsdeel Oost. Oude Wijken en Binnenstad zitten met respectievelijk 88% en 89% iets onder de doelstelling. Voor een gedetailleerde analyse verwijzen we naar par. 3.1. De grootste afwijkingen per stadsdeel noemen we hieronder.

- De hoge score van 95% in Zuid ontstaat met name door de positieve beoordeling van de onderdelen *schoon* en *groen*;
- In het stadsdeel West dragen de scores op *schoon*, *groen* en *meubilair* vooral bij aan het positieve resultaat van 96%;
- Het feit dat de Binnenstad net geen 90% scoort ligt met name aan de wat lagere scores op *schoon* en *verharding*;
- Bij Oude Wijken wordt de score van 88% vooral veroorzaakt door de lagere scores op *verharding* en *meubilair*;
- In Oost dragen met name de BORG-waarnemingen op *groen* en in mindere mate bij *meubilair* en *verharding* bij aan de lage score van 86%.

## ***Objectiveren BORG-scores.***

### Context

Ruim 15 jaar geleden zijn we begonnen met de BORG-schouw waarbij bewoners beoordelen of hun woonomgeving voldoet aan de kwaliteitsdoelen die door de gemeenteraad zijn vastgesteld. Om een eenduidige beoordeling te krijgen, werden de schouwers zo goed mogelijk geïnformeerd over de onderhoudsniveaus waar de aangetroffen kwaliteit mee moest worden vergeleken. In de praktijk bleek in een sommige gevallen dat de beoogde eenduidigheid niet altijd werd bereikt, soms werd er strenger beoordeeld, soms coulanter. Voor het beoordelen van de kwaliteitsdoelstellingen op stedelijk niveau zijn dit soort effecten door de grote aantallen beperkt. Op een lager schaalniveau neemt de eenduidigheid echter af. Doordat maatregelen in het dagelijkse beheer en in het groot onderhoud ook onderdeel zijn van maatschappelijke participatie in vele vormen, van technische inspecties en fysieke - en sociale ambities, is de burgerschouw ook op stadsdeelniveau een waardevolle aanvulling. Met de vernieuwende aanpak burgerschouw 2018 willen we de focus versterken op dit niveau.

### Aantal beoordelingen

We zien in 2017 dat het aantal bewoners dat meedoet aan de BORG-schouw afneemt. Van 129 in 2016 naar 77 schouwers in 2017. Hoewel dit aantal stadsbreed nog steeds aanzienlijk is, spreekt het voor zich dat hiermee de eenduidigheid van de scores per stadsdeel verder onder druk komt te staan. Dit wordt nog eens versterkt doordat er een kleiner deel (gemiddeld 50%) van ieder stadsdeel dan voorheen is geschouwd en doordat het aantal schouwers niet evenredig over de stadsdelen is verdeeld. Zie hiervoor ook de tabel op bladzijde 6.

### Stadsdeel Oost

In stadsdeel Oost (BORG-score 86%) is door 17 mensen geschouwd. De lage scores op *groen* en *schoon* in Beijum Oost blijken de oorzaak van de onvoldoende score binnen dit stadsdeel te zijn. Omdat het onderhoudsbeeld in deze buurt objectief gezien niet echt afwijkt van de andere buurten, lijkt er lokaal sprake te zijn van een te strenge beoordeling. Overleg met schouwers en BOB leert dat de belangrijkste verbetermogelijkheden zitten in

- De toepassing van takkenrillen in natuurlijke beplanting;
- Reiniging van bebording en lichtmasten;
- Opdruk van verharding door boomwortels;
- Beheer van het riet in de waterpartijen.

### Stadsdeel Oude Wijken

In Stadsdeel Oude Wijken (88%) hebben 13 mensen geschouwd. Het aantal waarnemingen is hier echter aanzienlijk lager dan bijvoorbeeld in Stadsdeel Oost (38%). Het beperkte aantal schouwers in combinatie met het lage aantal waarnemingen vraagt ook hier om terughoudendheid bij de interpretatie van deze scores. Navraag bij schouwers leert dat de lagere scores op trottoirs en bebording (belangrijkste aandeel in de score onder 90%) vooral zijn ontstaan door twee schouwers die aangeven dat ze kritischer hebben geschouwd dan normaal. Dit heeft geleid tot een verlaging van de score op bijvoorbeeld trottoirs ten opzichte van vorig jaar met maar liefst 20%. Een kwaliteitsverlaging die in de praktijk binnen een jaar praktisch niet mogelijk is en evenmin herkend wordt. Wat wel wordt herkend is de consequent lagere beoordeling op bebording en wijkobjecten. Graffiti en stickers leiden daar tot een minder verzorgd beeld.

### Stadsdeel Binnenstad

Dit stadsdeel is geschouwd door 4 bewoners met in totaal 1500 waarnemingen. Ter vergelijking: Zuid kent bijna 8000 waarnemingen en Oost ruim 5600. Het aantal schouwers en waarnemingen in de Binnenstad is – zelfs als we rekening houden met de geringere oppervlakte – te gering voor een oordeel op dit schaalniveau.

### Versterken BORG-schouw

De afgelopen jaren hebben we dankzij de grote en betrokken inzet van burgerschouwers u inzicht kunnen geven in de kwaliteiten voor de stad waarbij de focus lag op de stad als geheel. In dit proces kent Groningen een lange en mooie traditie waarbij burgers participeren en via schouwen hun oordeel geven over het onderhoud van de stad.

Om de kwaliteit in elk stadsdeel in kaart te brengen en hier vervolgens aan te kunnen werken is het nodig de focus te verschuiven en meer schouwdata op dit niveau te verzamelen. In de lijn van participatie houdt dat in dat we meer burgers willen betrekken en daarmee de basis versterken voor interpretatie en het bijsturen van de onderhoudsinzet.

We verwachten dit te kunnen bereiken door een aantal aanpassingen in de aanpak van de schouw:

- We willen gebruik gaan maken van online enquêtes bij het stadspanel. Voor deze enquêtes wordt net als bij de huidige BORG-schouw gebruik gemaakt van referentiebeelden om de kwaliteit te kunnen beoordelen. Anders dan bij de huidige schouw nodigen we via het stadspanel, verdeeld over de stad, maar liefst zo'n 7000 bewoners uit. Op basis van ervaringen bij andere onderzoeken, verwachten we dat hiervan ca 2- tot 3000 bewoners hun oordeel kenbaar zullen maken. We verwachten dat hierdoor het inzicht verbetert over de onderhoudskwaliteit per stadsdeel;
- Deze enquête kan twee keer per jaar worden gehouden waardoor een beter beeld over het jaar ontstaat dan bij de huidige eenmalige BORG-schouw.
- De huidige schouwers (een groep uitermate betrokken bewoners) willen we graag blijven inzetten in hun eigen stadsdelen in de vorm van schouwpanels. In deze panels worden de digitale resultaten uit het stadspanel besproken, eventueel wordt er aanvullend geschouwd en vindt overleg plaats over maatregelen. Uiteraard zijn andere betrokken burgers ook van harte welkom;
- Doordat de online beoordeling en digitale verwerking van de enquête resultaten sneller gaan dan de huidige werkwijze, kan er ook sneller worden ingespeeld op de resultaten van de enquête, mogelijk zelfs al binnen het betreffende onderhoudsjaar. Voor de technische beoordeling van het onderhoud ontwikkelen we een ambtelijke schouw op maatregelniveau (schoffelen etc.). Door deze af te stemmen op de enquête kunnen we sneller vergelijken en zo nodig bijsturen in het onderhoud;
- Voor een goede toetsing van de resultaten van deze nieuwe schouwmethodiek laten we in 2018 de onderhoudskwaliteit ook door een extern bedrijf schouwen. Waar nodig kan dit leiden tot verbeteringen in de online BORG-schouw.

### ***Herprioriteren bestaande inzet***

Op grond van de beschikbare data in 2017 op onderdelen (groen, verharding etc.) van stadsdelen zijn we terughoudend om alleen op basis van de huidige BORG-scores nu al te kiezen voor een wezenlijk andere inzet in het onderhoud per stadsdeel. Uitzonderingen hierop vormen de verbetermogelijkheden in Oost (Beijum) en Oude Wijken die uit nader overleg naar voren kwamen. Het gaat dan om natuurlijke beplanting, opdruk door boomwortels, riet in waterpartijen (Oost) en schoonmaken van borden en lichtmasten (Oost en Beijum). Door de stedelijke inzet op deze onderdelen in 2018 te concentreren in deze stadsdelen, verwachten we

verbetering op deze onderdelen te bereiken. Daarnaast verwachten we in de tweede helft van 2018 over de eerste resultaten van zowel de online BORG-schouw als de toetsing door een extern bedrijf te kunnen beschikken. Aan het eind van 2018 kunnen we beoordelen in hoeverre de BORG-resultaten aanleiding geven tot verdere verschuivingen van de onderhoudsinzet om de BORG-ambitie per stadsdeel te kunnen realiseren. Deze verschuivingen kunnen dan in 2019 worden doorgevoerd en aan het eind van dat jaar zal dan duidelijk worden of dit afdoende is voor het realiseren van de nieuwe ambitie of dat hiervoor extra middelen moeten worden ingezet.

# 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	Opstellen en Uitvoeren Onderhouds-Programma	3.	De schouwresultaten worden naast het kwaliteitsniveau gelegd.
		4.	De schouwresultaten worden geanalyseerd en gerapporteerd.
Ruimte	Opstellen en Uitvoeren Onderhouds-Programma	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.
Groningen			

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. Al met al zijn er 21 onderdelen benoemd die ondergebracht zijn in 8 facetten.

*Voorbeeld: de onderdelen rijbanen, trottoirs, en fietspaden vormen samen het facet verharding.*

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:*

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

Het gehele overzicht staat in bijlage 2. 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.

De BORG-schouw wordt grotendeels (ca. 90 %) uitgevoerd door burgers van de stad. Na een (opfris)instructie wordt de schouw in ongeveer 70 % van alle wijken uitgevoerd. In het jaar daarna wordt opnieuw 70 % geschouwd waardoor een overlap ontstaat van ongeveer 20 %.

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.

Tijdens de schouw wordt in de verschillende functionele gebieden van de stad (woonwijken, winkelcentra enz.) beoordeeld welk onderhoudsniveau de verschillende facetten hebben. De resultaten daarvan worden vergeleken met het kwaliteitsniveau dat in die gebieden wordt nagestreefd.

## Bijlage 2: Beheermatrix 2018

Beheermatrix versie 2015	Hoofd structuur	Binnenstad		Woonwijken		Bedrijven terreinen	Stedelijke en bovenstedelijke voorzieningen	Grote groen- en recreatiegebieden		
	radialen, belangrijke ov-lijnen wijkontsluitingswegen, hoofdfietsstructuren	voetgangers / winkelgebieden hoofdstation	overige	ontmoetingsplaatsen (wijk-, buurt-, winkel- en bejaardencentra, kerken, sporthallen, centrale speelv.	overige	bedrijventerreinen, industrieterreinen en kantorenparken	RUG/Zernike, Gron. Museum, UMCG, Stadsschouwburg, Oosterpoort, Martinihal	stedelijke parken en recreatieve voorzieningen (De Held, St.gew.park Noorddijk, Dwarsdijksterb	stedelijke parken en recreatieve voorzieningen (Kardinge, Ruskenveen)	Noorderplantsoen
onderdeel										
Verharding										
Verlichting										
Straatmeubilair en bebording										
Groen										
Bomen										
Speelvoorzieningen										
Kunstwerken c.a.										
Schoonmaken c.a.										
Ecologie										

zeer goed    
  goed    
  voldoende    
  matig    
  zeer laag