

## **RAADSVOORSTEL:**

2007-2008

Ons kenmerk: RO 08.1590634

Registratienummer : GR 08.

Ingekomen op :

Onderwerp: Borgrapportage 2007

Groningen,

Aan de raad,

Ieder jaar brengen wij de onderhoudskwaliteit van de openbare ruimte in Groningen in kaart. Met de hulp van ruim 70 inwoners worden alle facetten van de openbare ruimte beoordeeld, waarna deze worden vergeleken met de kwaliteitsprofielen die door uw raad zijn vastgesteld. De Borgschouw is daarmee een belangrijk middel voor het ver-wezenlijken van bewonersparticipatie in het beheer van de stad. Immers, door dit bewonersoordeel ontstaat inzicht in de vraag hoe de kwaliteit van de openbare ruimte door de bewoners wordt beleefd: welke zaken worden als storend ervaren en aan welke aspecten wordt minder zwaar getild. Op korte termijn worden op basis daarvan accenten en prioriteiten in het dagelijks onderhoud bepaald. Daarnaast bepalen we met de algemene tendensen uit deze bewonersschouw of we de beoogde kwaliteit realiseren of dat we moeten bijsturen in de inzet van gemeentelijke middelen voor het onderhoud.

In de bijgevoegde rapportage vindt u de resultaten van de Borgschouw in 2007, een vergelijking met de scores in de jaren daarvoor en een nadere analyse van de resultaten.

Deze gegevens bevestigen dat de kwaliteit in de afgelopen jaren geleidelijk omhoog is gegaan en sinds 2006 rond de 90% schommelt. Dit is ook het percentage waarnaar wij streven, omdat bij het cyclische onderhoudsproces er altijd ongeveer 10% van de openbare ruimte aan onderhoud toe zal zijn.

In 2007 wordt in 89% van alle waarnemingen voldaan aan de gewenste kwaliteit. Dat is 1% lager dan de stedelijke score in 2006. Een dergelijk verschil valt binnen de normale fluctuaties die bij een dergelijke meting mag worden verwacht, temeer omdat het schouwgebied in twee achtereenvolgende jaren niet helemaal gelijk is.

Een uitsplitsing van het stedelijke gemiddelde van de waarnemingen, waarbij wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit (89%), leidt tot de volgende scores per facet:

- verhardingen: 89%
- groen: 89%
- meubilair: 92%
- oevers: 90%
- schoon: 88%

Naast de schouwresultaten wordt nog een aantal andere indicatoren voor de onderhoudskwaliteit in beeld gebracht. Voor de verhardingen zijn dit jaar voor het eerst de resultaten van de technische inspectie van wegen, fietspaden en trottoirs in het rapport opgenomen. Om de kwaliteitsontwikkeling van verhardingen nauwkeurig te kunnen volgen zal dit in de komende jaren een vast onderdeel van de rapportage worden.

Voor het schoonhouden van de stad worden naast de Borgschouw ook de scores van de professionele schouw gepresenteerd. In verband met seizoensfluctuaties in dit kort cyclische werk wordt hiervoor vier keer per jaar een meting gedaan. Ook uit deze metingen blijkt een stabilisatie vanaf 2006.

Ten slotte wordt de ontwikkeling in het aantal onderhoudsmeldingen gepresenteerd. Na een jarenlange daling van het aantal meldingen lijkt er in 2007 sprake te zijn van een stijging. Nadere analyse leert dat dit echter grotendeels wordt veroorzaakt doordat met ingang van dit jaar voor het eerst alle meldingen over openbare verlichting en ondergrondse containers centraal zijn geregistreerd.

De schouwresultaten van 2007 zijn voor ons - evenals in voorgaande jaren - hulpmiddel om te bepalen waar en op welke (zwakkere) onderdelen binnen de onderhoudsprogrammering extra accenten nodig zijn.

In de afgelopen jaren is - met behulp van de inzet van extra middelen - de onderhoudskwaliteit geleidelijk gestegen naar het niveau dat door uw raad is vastgesteld. Voor het continueren van dit niveau wordt vanaf 2007 volstaan met de inzet van minder middelen in het onderhoud. Wij hebben goede hoop dat deze inzet daad-werkelijk voldoende zal zijn voor het vasthouden van het huidige onderhoudsniveau. De schouwresultaten van 2007 bevestigen dat de onderhoudskwaliteit nagenoeg overeenkomt met die van 2006. Door jaarlijkse monitoring met behulp van de Borgschouw en professionele inspecties houden we scherp in de gaten of dit ook in de komende jaren zo blijft.

Gelet op het vorenstaande en onder overlegging van de bijbehorende stukken stellen wij u voor te besluiten:

- I. kennis te nemen van de Borgrapportage 2007;
- II. het gewenste kwaliteitsniveau van het onderhoud (Borg-kwaliteitsprofielen) in 2008 gelijk te laten aan dat van 2007.

Burgemeester en wethouders  
van Groningen,

De burgemeester,

De secretaris,

Jacq. Wallage.

H.P. Bakker.

## **BORG rapportage 2007**

### **Samenvatting.**

Uit de schouwresultaten van de afgelopen jaren blijkt dat de onderhoudskwaliteit in de afgelopen jaren geleidelijk omhoog is gegaan en sinds 2006 rond de 90 % schommelt. Dit is

ook het streefpercentage omdat bij het cyclische onderhoudsproces er altijd ongeveer 10 % van de openbare ruimte aan onderhoud toe zal zijn.

In 2007 wordt in 89% van alle waarnemingen voldaan aan de gewenste kwaliteit. Dat is 1 % lager dan de stedelijke score in 2006. Een dergelijk verschil valt binnen de normale fluctuaties die bij een dergelijke meting mag worden verwacht, temeer omdat het schouwgebied in twee achtereenvolgende jaren niet helemaal gelijk is.

Een uitsplitsing van het stedelijke gemiddelde van de waarnemingen waarbij wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit (89 %) leidt tot de volgende scores per facet:

- |                 |      |
|-----------------|------|
| - verhardingen: | 89 % |
| - groen:        | 89 % |
| - meubilair:    | 92 % |
| - oevers:       | 90 % |
| - schoon        | 88 % |

Voor het schoonhouden van de stad worden naast de borgschouw ook de scores van de professionele schouw gepresenteerd. Ook uit deze metingen blijkt een stabilisatie vanaf 2006.

Bij de ontwikkeling van het aantal onderhoudsmeldingen lijkt in 2007 sprake te zijn van een stijging. Nadere analyse leert dat dit echter grotendeels wordt veroorzaakt doordat met ingang van dit jaar voor het eerst alle meldingen over openbare verlichting en ondergrondse containers centraal zijn geregistreerd.

Op basis van de schouwresultaten zijn voor 2008 doelstellingen geformuleerd om de zwakkere onderdelen te verbeteren. De belangrijkste daarvan zijn:

- Verbetering van de scores op het onderhoudsniveau hoog voor alle onderdelen;
- Verdere verbetering kwaliteit trottoirs en fietspaden
- Verhogen kwaliteit beplanting en gras
- Extra inzet op het verhelpen van kleine reparaties straatmeubilair en bebording;
- Continueren van de extra inzet op onkruid in verharding.

## **1. Inleiding.**

Vanaf 2001 wordt het beheer van de gemeentelijke openbare infrastructuur volgens de Borgsystematiek (Beheer Openbare Ruimte Groningen) uitgevoerd. Volgens van tevoren vastgestelde kwaliteitsprofielen wordt de inzet in het onderhoud bepaald. Ieder jaar wordt vervolgens getoetst in hoeverre wordt voldaan aan deze kwaliteitsprofielen. Uit de resultaten over meerdere jaren worden de ontwikkelingen in de onderhoudskwaliteit zichtbaar. Stadsbeheer rapporteert jaarlijks aan de raad over de stand van zaken aangaande BORG. Daarbij wordt verslag gedaan over de gerealiseerde kwaliteit en tevens worden de kwaliteitsprofielen en doelen voor het volgende jaar voorgesteld.

De raad zit op deze manier met BORG op twee manieren aan het stuur. Allereerst formuleert de raad welk kwaliteitsniveau gewenst is. Vervolgens krijgt de raad in het najaar middels het programma voor de stadsdelen inzicht in de daarvoor benodigde budgetten en besluit over de inzet daarvan.

In deze nota zijn de resultaten van de Borgschouw 2007 opgenomen en wordt aan de raad gevraagd het kwaliteitsniveau vast te stellen. Er wordt kort ingaan op de Borgsystematiek (voor een uitgebreidere beschrijving zie bijlage 1) en er is informatie opgenomen over

- De resultaten en de analyse van de BORG schouw

- De klachten/meldingen in 2007
- De doelstellingen voor 2008

## 2. BORG.

Het Beheerplan Openbare Ruimte Groningen (BORG) is een systematiek waarmee voor beheer een effectieve inzet van middelen wordt gewaarborgd. Hiervoor zijn de gewenste kwaliteitsprofielen (zeer hoog, hoog, basis en laag) vastgesteld. Voor het begrip van deze systematiek wordt hier een korte beschrijving gegeven. Bijlage 1 is een uitgebreide beschrijving van de systematiek.

De kenmerken van BORG zijn:

- **vier kwaliteitsprofielen**, vastgesteld door de gemeenteraad (bijlage 2). In de kwaliteitsprofielen wordt onderscheid gemaakt in de facetten van de openbare ruimte (rijwegen, beplanting enz.) en de functie van het gebied (woonwijk, bedrijventerrein enz.) waarin die onderdelen zich bevinden.
- **de borgschouw** die de werkelijkheid toetst aan het afgesproken kwaliteitsniveau. Deze schouw vindt plaats in juni en wordt grotendeels uitgevoerd door burgers. Daarnaast wordt voor het facet “schoon” ook nog een kwartaalmeting uitgevoerd. Alleen afgaan op de jaarlijkse borgschouw zou voor dit facet namelijk een te eenzijdig beeld van de kwaliteit opleveren. In deze rapportage informeren wij u over de resultaten van de borgschouw én de kwartaalmetingen voor het facet “Schoon”.
- **het stadsdeelbeheerplan** met daarin de onderhoudsprojecten die het komende jaar zullen worden uitgevoerd. Dit wordt opgenomen in het “Uitvoeringsplan voor de stadsdelen” dat in het najaar door de raad wordt vastgesteld.

## 3. Schouw 2007.

Voor een goede beoordeling van de onderhoudsstaat van de stad wordt ieder jaar beoordeeld of de beoogde kwaliteit wordt gehaald. Dit wordt op 3 manieren in beeld gebracht. Ten eerste vinden er technische inspecties plaats door de specialisten van Stadsbeheer. Ten tweede worden er ieder jaar 4 professionele metingen gedaan van het facet schoon. Vanwege de snellere fluctuaties is voor dit facet gekozen voor een kwartaalmeting op 140 locaties in de stad. Tenslotte vindt voor alle heel- en schoonfacetten van de openbare ruimte een Borgschouw plaats. In 2007 vond deze plaats in de periode mei tot en met juli. In deze schouw wordt getoetst of het gestelde kwaliteitsdoel daadwerkelijk is gehaald.

### *Bewonersparticipatie.*

Evenals in 2006 werd de schouw grotendeels uitgevoerd door burgers. Van de 90 schouwers waren 73 burgers van onze stad. De Borgschouw is daarmee een belangrijk middel voor het verwezenlijken van bewonersparticipatie in het beheer van de stad. Immers door dit bewonersoordeel ontstaat inzicht in hoe de kwaliteit van de openbare ruimte door de bewoners wordt beleefd: welke zaken worden als storend ervaren en aan welke aspecten wordt minder zwaar getild. Op korte termijn worden op basis daarvan accenten en prioriteiten in het dagelijks onderhoud bepaald. 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.

### *Schouwmethode.*

In 2007 is voor het eerst een andere methode van schouwen toegepast. Reden daarvan was dat we hiermee aansluiten bij de methodiek en bijbehorende software, die inmiddels door een landelijk platform is ontwikkeld.

In voorgaande jaren werd door de Groninger schouwers beoordeeld of de aangetroffen kwaliteit al dan niet voldeed aan de gewenste kwaliteit. Dit jaar hebben de schouwers genoteerd welk onderhoudsniveau (laag, basis, hoog of zeer hoog) ze op de locatie aantreffen. Naderhand werd deze dan vergeleken met het voor die locatie gewenste niveau. Hoewel het hier om een subtiel verschil gaat, is het goed denkbaar dat dit tot een zuiverder beoordeling leidt. Immers de schouwer wordt niet meer beïnvloed door de wetenschap welk niveau aanwezig zou moeten zijn.

Uit de resultaten blijkt dat er inderdaad verschuivingen zijn ontstaan ten opzichte van 2006 die zich alleen door deze aanpassing laten verklaren.

### *Ecologie.*

In 2005 is besloten ook de ecologische gebieden onder te brengen in de Borg systematiek. Daarbij valt op dat de term kwaliteit in ecologie een heel andere is dan bij de andere facetten. Gaat het bij de andere facetten over netheid en verzorging, bij ecologie gaat het veel meer om de verscheidenheid van planten en dieren die in een bepaald gebied voorkomen. Vandaar ook dat bijvoorbeeld in de binnenstad voor het facet ecologie op “Laag” wordt gemikt (daar is immers weinig natuur), terwijl de andere facetten in de binnenstad op een hoog niveau worden onderhouden.

De ecologische kwaliteit die zich vertaalt in het voorkomen van bepaalde planten en dieren, is door de doorsnee burger in een schouw niet te beoordelen. Immers daar is de nodige specialistische kennis voor nodig. Om die reden blijft dit facet dan ook buiten de burgerschouw. Voor de ontwikkeling van de totale ecologische kwaliteit zal een monitoring worden opgezet, waarbij eens in de 5 jaar (ecologische kwaliteit ontwikkelt zich langzaam) door specialisten zal worden beoordeeld hoe de verschillende biotopen zich ontwikkelen in relatie tot de gewenste doelsoorten in de verschillende gebieden.

### 3.1 Behaalde resultaten.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe de verschillende facetten en de onderdelen daarvan in 2007 hebben gescoord. Van ieder facet is aangegeven welk deel wel, en welk deel niet voldeed aan de gestelde kwaliteitsdoelen.

FACET/ onderdeel	% voldoet aan de kwaliteitsambitie	% voldoet niet aan de kwaliteitsambitie
<b>TOTALE STAD</b> (gewogen gemiddelde)	<b>89</b>	<b>11</b>
<b>Verharding</b> (gewogen gemiddelde)	<b>89</b>	<b>11</b>
<i>Rijbaan</i>	90	10
<i>Trottoir</i>	87	13
<i>Fietspad</i>	86	14
<i>Wegmarkering</i>	90	10
<b>Groen</b> (gewogen gemiddelde)	<b>89</b>	<b>11</b>
<i>Bepanting</i>	87	13
<i>Gras</i>	87	13
<i>Bomen</i>	93	7
<b>Meubilair</b> (gewogen gemiddelde)	<b>92</b>	<b>8</b>
<i>Speelvoorzieningen</i>	94	6
<i>Wijkobjecten</i>	94	6
<i>Verlichting</i>	96	4
<i>Straatmeubilair</i>	85	15
<i>Bebording</i>	90	10
<b>Oever</b> (gewogen gemiddelde)	<b>90</b>	<b>10</b>
<i>Zware oeverbescherming</i>	87	13
<i>Oever</i>	92	18
<b>Schoon</b> (gewogen gemiddelde)	<b>88</b>	<b>12</b>
<i>Onkruid in verharding</i>	74	26
<i>Zwerfvuil op verharding</i>	91	9
<i>Zwerfvuil in groen</i>	90	10
<i>Drijfvuil</i>	90	10
<i>Graffiti</i>	91	9
<i>Hondenpoep</i>	93	7

In het algemeen kan worden gesteld dat we tevreden kunnen zijn indien 90 % op of boven de gestelde kwaliteitsambitie scoort. Omdat onderhoud een cyclisch proces is, zullen er altijd onderdelen zijn die niet voldoen (ca. 10%) en die in de eerstvolgende onderhoudsronde aan de beurt komen.

Over de hele linie komt de score 1 % lager uit dan vorig jaar. Een dergelijke geringe wijziging valt binnen de normale fluctuaties die bij een dergelijke beoordeling kan worden verwacht.

Temeer omdat ieder jaar 70 % van de stad wordt geschouwd en het schouwgebied in 2 opeenvolgende jaren dus ook enigszins verschilt.

### 3.2 Schouwresultaten per facet.

*Verharding* voldoet in 89 % van de waarnemingen aan de gewenste kwaliteit.

De kwaliteit van de fietspaden is met 86 % gelijk gebleven. Er zijn in 2007 weliswaar veel fietspaden geasfalteerd, maar in de meeste gevallen is dat na het schouwen gebeurt waardoor het effect daarvan pas in 2008 zichtbaar zal worden. De rijbanen laten een lichte verlaging zien, terwijl de trottoirs 1 % hoger scoren dan in 2006. De wegmarkering is 5% gedaald, mogelijk doordat het schouwmoment voor het onderhoudsprogramma markering viel.

Naast de burgerschouw wordt op een aantal aspecten ook een professionele inspectie gedaan. De inspectie van verhardingen leidt tot cijfers die goed zijn te vergelijken met de Borgschouw. Om de kwaliteitsontwikkeling goed in beeld te houden, presenteren wij hier ook de resultaten van de inspectie in 2007. Het gaat hier om de score “voldoende” op het shadebeeld “oneffenheden”, onderscheiden naar asfalt en elementenverharding (tegels, klinkers).

#### Resultaten professionele inspectie verhardingen 2007

	Asfalt	Elementen
	%voldoende	% voldoende
Rijbanen	99	80
Fietspaden	98	73
Trottoirs	74	86
Totaal	98 (gewogen gemiddelde)	84 (gewogen gemiddelde)

Ook *groen* voldoet met 89 % bijna aan de gestelde kwaliteitsambitie. De lichte teruggang wordt met name veroorzaakt door een lagere score op gras: van 93 naar 87 %. Omdat de onderhoudsinzet niet is veranderd moet dit andere oorzaken hebben. Het vroegere schouwmoment in combinatie met een droog en warm voorjaar (praktisch geen groei) kan hieraan debet zijn. Dit heeft ons vooral parten gespeeld op de hoofdstructuren en in de binnenstad. Daar wordt in veel gevallen “basis” gescoord terwijl we daar een hoog of zeer hoog ambitieniveau hebben.

*Meubilair* zit met een score van 92 % duidelijk boven de ondergrens. Wel is sprake van een verlaging ten opzichte van 2006, vooral bij bebording en straat- en parkmeubilair. Behalve in de woonwijken hebben we voor deze onderdelen overal een hoog ambitieniveau, wat in veel gevallen net niet gehaald wordt.

Bij speelvoorzieningen is een positieve ontwikkeling in de waardering zichtbaar: deze gaat van 87 naar 94%.

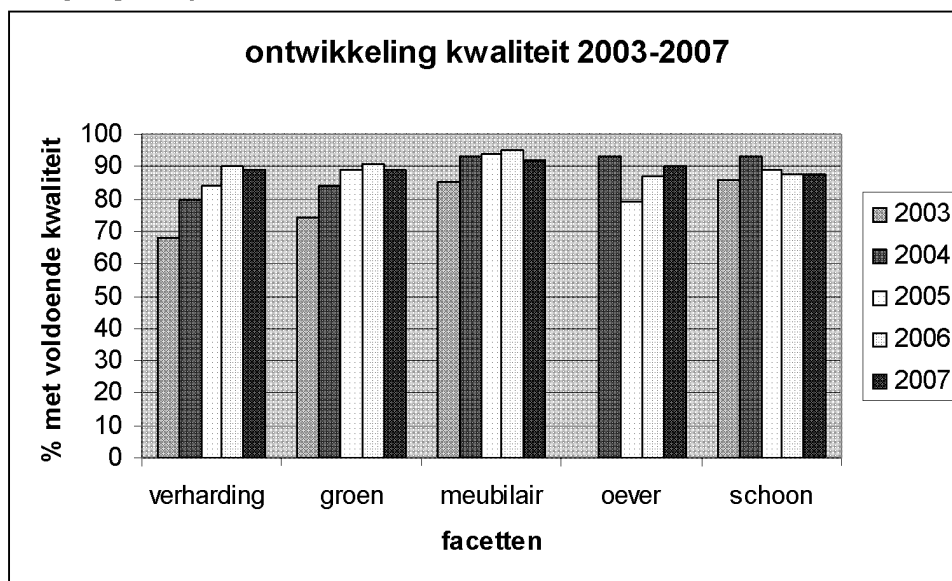
*Oevers* laten een verbetering zien: de zware oeverbescherming gaat van 86 naar 87 %, de overige oevers gaan van 88 naar 92 %. Overigens is in 2007 een begin gemaakt met een omvangrijke inhaalslag in het achterstallig onderhoud van de zware oeverbeschermingen. Dat de omvang van dit achterstallig onderhoud niet blijkt uit de borgschouw-score (87 %) laat zich eenvoudig verklaren. In veel gevallen gaat het namelijk om gebreken die voor een leek nog niet zichtbaar zijn. Waar dit wel het geval is kan een enkele “min-score” in de borgschouw overeenkomen met een onderhoudsactie van vele tonnen of zelfs miljoenen euro's.

De *schooncomponent* is in totaal gelijk gebleven aan 2006 (88%). Wel is er sprake van verschuivingen in de verschillende aspecten. Graffiti en hondenpoep scoren wat lager, maar nog wel boven de 90 %. Onkruid in verharding is met 10 % verbeterd. Zowel de verlaging op hondenpoep als de verbetering in onkruid in verharding kan te maken hebben met het vroegere schouwmoment en het droge voorjaar. Daarnaast zijn in 2007 voor het eerst meer middelen ingezet in de aanpak van onkruiden op verharding.

In de paragraaf 3.5 wordt aan de hand van de professionele kwartaalmetingen een nadere analyse van het schoonfacet gegeven.

### 3.3 Ontwikkeling van de kwaliteit per facet.

In onderstaande grafiek is weergegeven hoe de resultaten van alle facetten zich in de loop van de afgelopen 5 jaar hebben ontwikkeld.



De onderdelen verharding en groen laten door de loop van de jaren een gestaag stijgende lijn zien, die zich nu lijkt te stabiliseren. De inzet van extra middelen in het Groenuitvoeringsplan, Teerbemind, Schoon, Heel, Veilig en het bomenstructuurplan hebben in de afgelopen jaren hun vruchten afgeworpen. Vanaf 2007 is de inzet op deze onderdelen afgenomen. Door een efficiënte inzet en slimme combinaties met externe partijen zoals corporaties en nutsbedrijven hopen wij desondanks de huidige kwaliteit te kunnen vasthouden. De schouwresultaten in de komende jaren zullen duidelijk maken of we daar voldoende in slagen.

Ook meubilair laat een stijgende lijn zien, die in 2007 weliswaar wat terugzakt maar nog altijd boven de 90 % grens blijft. De afname wordt vooral veroorzaakt door de nauwkeuriger waarnemingen op locaties waar het ambitieniveau hoog is.

De waarnemingen ten aanzien van oevers zijn begonnen in 2004. Na een dip in 2005 is de score geleidelijk omhoog gegaan naar de huidige 90%. Omdat het hier vaak gaat om technische constructies met “verborgen gebreken” die voor de burger vaak nog onzichtbaar zijn, is de kwaliteit van met name de zware oeverbeschermingen echter beduidend slechter dan deze score doet vermoeden. De komende jaren wordt ingezet op aanpak van deze gebreken.

De resultaten van het schoonfacet in de borgschouw stabiliseert ten opzichte van het niveau van 2006. De lichte daling vanaf 2004 is met name veroorzaakt door de resultaten van de onkruiden in de verharding. Deze zijn door klimatologische omstandigheden nadrukkelijker



aanwezig in het straatbeeld. Daarnaast kenmerkt het facet 'Schoon' facet zich door kortcyclische schommelingen. Een frequentere meting van de ontwikkeling van het aspect 'Schoon' door het jaar heen treft u aan onder 3.5.

### **3.4 Schouwresultaten per stadsdeel.**

Hieronder wordt per stadsdeel ingegaan op de opvallendste zaken uit de Borgschouw.

#### *Binnenstad.*

De totaalscore van de Binnenstad is iets hoger dan in 2006 (van 86 naar 87%). De kwaliteit van het groen is in totaliteit gelijk gebleven. Dit is met name te danken aan de positieve waardering van de bomen die immers in de binnenstad het belangrijkste groenelement vormen. Bepanting en gras scoren veelal "goed", maar omdat de ambitie in de binnenstad "zeer goed" is leidt dit toch tot een slechtere score. De nauwkeuriger schouwmethode maakt duidelijk dat we op deze onderdelen nog niet het gewenste beeld verkrijgen.

Meubilair scoort op de gewenste 90%. Binnen dit facet is met name bebording achteruit gegaan (80%). Het gaat hier om een stadsbrede trend. Omdat het onderhoudsregime niet anders is dan in 2006, lijkt de enige verklaring te zijn dat voor verkeersborden overal een hoog ambitieniveau is gesteld. Een beoordeling op basis die veel voorkomt, leidt dan tot een lage score.

Het facet schoon komt overeen met het stedelijk gemiddelde. Wel zijn de onderdelen graffiti en zwerfvuil achteruit gegaan ten opzichte van 2006. Overigens wordt dit beeld niet bevestigd door de beoordeling in de Thermometer Binnenstad en evenmin door de kwartaalmetingen van de Milieudienst. Tot en met 2006 zien we daarin een daling in de mate waarin graffiti voorkomt waarna de kwaliteit in 2007 gelijk blijft.

Wellicht leidt de schonere binnenstad tot een kritischer beoordeling in de BORG-schouw en is iedere 'tag' of 'piece' van invloed op de beoordeling.

De scores op verharding zijn met een gemiddelde van 97 % ronduit goed te noemen.

#### *Oude wijken.*

In Oude Wijken is een lichte vermindering in de totaalscore zichtbaar. In het algemeen komt dit door tegenvallende resultaten op de hoofdstructuren. Dit komt vooral tot uiting in de facetten bebording en wegmarkering. Deze onderdelen scoren stadsbreed lager dan vorig jaar. Bij bebording laat zich dat verklaren door het hoge ambitieniveau in combinatie met de nauwkeuriger schouwmethode, bij wegmarkering speelt het schouwen vóór het onderhoudsprogramma mogelijk een rol.

Groen scoort gelijk aan vorig jaar. Binnen het facet schoon komt drijfvuil, graffiti en hondenpoep lager uit, maar dit wordt gecompenseerd door een betere score op onkruid en zwerfvuil.

De kwaliteit van rijbanen en fietspaden komt ca 3 % lager uit dan in 2006, maar zit nog wel boven de grens van 90 %.

#### *Zuid.*

De totaalscore in Zuid ligt met 3 % hoger dan in 2006 en komt daarmee op 86%.

De hogere score is vooral een gevolg van de verbetering van het meubilair (91 % zit op of boven de ambitie). In 2006 scoorde meubilair extreem laag. Een goede verklaring was hiervoor toen niet te vinden.

Gras (78%) scoort vooral op de hoofdstructuur onder het hoge ambitieniveau. De kwaliteit van trottoirs is gestegen van 76 naar 84 %, mogelijk een gevolg van de aanhoudende extra aandacht in de afgelopen jaren.

Net als gras voldoen ook de rijbanen (79%) op de hoofdstructuren vaak niet aan het hoge

ambitieniveau. Fietspaden scoorden in 2007 nog 86 %, verwachting is dat dit in 2008 als gevolg van het asfalteren van fietspaden, duidelijk beter zal zijn.

*Noord West (incl Hoogkerk).*

De totaalscore in Noord West gaat omhoog van 90 naar 93 %. Deze stijging doet zich voor in alle aspecten behalve verharding. Verharding daalt van 92 naar 90 %.

De verbetering in beplanting en speelvoorzieningen laat zich verklaren door het uitgevoerde groot onderhoud en de nieuw aangelegde speelvoorzieningen.

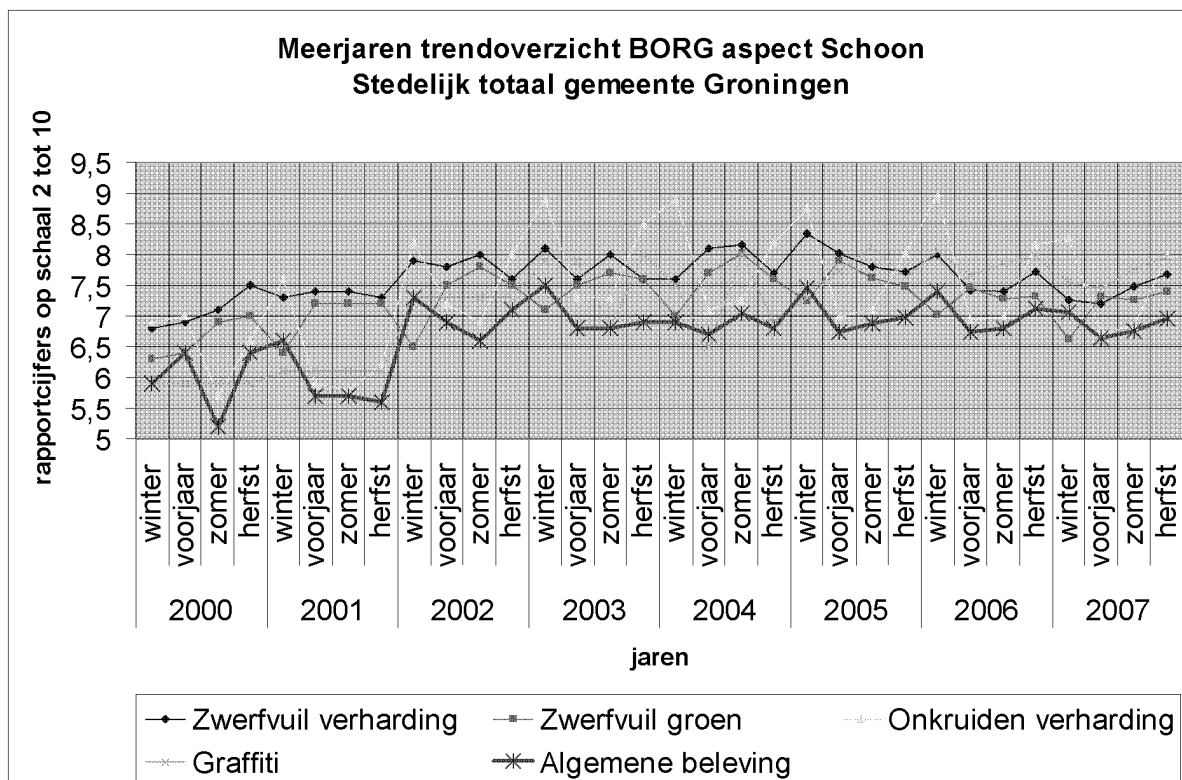
*Noorddijk.*

Na een lichte stijging in 2006 is de totaalscore nu weer terug op het niveau van 2005 (90%). Daling van de kwaliteit wordt vooral zichtbaar in groen (komt net onder de 90 % grens), en schoon. Bij groen zit dat vooral in een lagere score op gras (- 9%). Mogelijk veroorzaakt door het vroegere schouwmoment. Daarnaast kan het ecologische beheer aanleiding zijn geweest voor lagere beoordeling.

Straat- en parkmeubilair scoren ook lager dan in 2006. Gaat van 94 naar 84 % doordat vaak basis wordt gescoord waar we eigenlijk een hoog niveau nastreven (grote groengebieden en hoofdstructuur).

### **3.5 Kwartaalmetingen Schoonaspect.**

In tegenstelling tot de overige facetten is schoonmaken een kortcyclische klus, waar bij de kwaliteit door de seizoenen (sterk) kan variëren. Om die reden is het goed om dit kortcyclische werk vaker te schouwen. De Milieudienst doet 4 keer per jaar een schouw op steekproeven en houdt zo rekening met de seizoensinvloeden. Dit laatste is voor het facet schoon een belangrijke toegevoegde waarde, zodat we beide schouwsystematieken naast elkaar blijven gebruiken. In onderstaande grafiek is de kwartaal informatie uit de professionele schouw verwerkt op stedelijk niveau.



Op het gebied van Schoon geven de kwartaalmetingen t/m 2007 op hoofdlijnen aan dat er een trendmatige terugloop is van de kwaliteit onkruiden in de verhardingen. Van 2003 naar 2007 ruim een halve punt lager. Al een aantal jaren zien we immers dat de bestrijding van ‘onkruiden in de verharding, door autonome toename van de onkruiden, resistentie en veranderingen in het klimaat, ‘onstuitbaar’ zijn en in een deel van het jaar de ambitie onder druk zetten.

De extra inzet in 2007 (€ 225.000,-) op het vlak van bosmaaierteams en extra inhuur borstelmachines vertaalt zich (nog) niet in een ombuiging of afvlakking van de trendlijn. Voor een deel komt dit doordat de vrijgekomen budgetten in 2007 nog niet volledig konden worden ingezet, een preventief programma loopt nog door t/m het voorjaar 2008 en anderzijds zien we een verdergaande autonome vergroening van de stad, waarbij het zeer vroege warme voorjaar gevolgd door een nat en zeer groeizame zomer, het borstelwerk en maaiwerk al weer zeer snel ‘onzichtbaar’ maken.

Een verdere kwaliteitsafname in het groeiseizoen (trend) bij gelijkblijvende inzet ligt in de lijn van de verwachting. De mate waarin zal ook grotendeels afhankelijk zijn van de klimatologische omstandigheden. De effecten van de incidentele extra middelen onkruidbestrijding 2007-2010 zullen geëvalueerd worden in 2009.

De algemene gemiddelde beleving Schoon hangt tegen de 7 aan, waarbij er in het groeiseizoen, door de onkruiden in de verharding, een daling zichtbaar is met ongeveer 0.4 punt tot ca. een 6,6. Met dit gemiddeld belevingscijfer Schoon 6,9 is de kwaliteit vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

#### 4. Meldingen

Het loket Beheer en Verkeer en de balie Reiniging Milieudienst zijn zowel telefonisch als via het eloket benaderbaar en vormen daarmee een belangrijke schakel tussen de stadjes en de gemeente op het terrein van de fysieke leefomgeving. De loketten sluizen de vragen c.q. meldingen door naar de verantwoordelijke dienst, afdeling, medewerker en volgen en coördineren ze daar waar nodig.

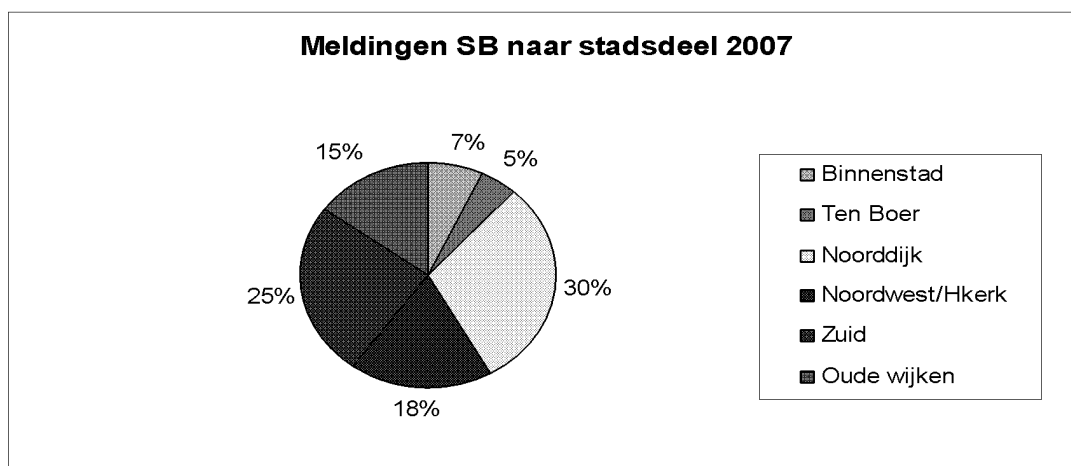
Doel van het loket is de burgers een gemakkelijke, logische en transparante ingang te geven. En dat op een klantgerichte manier. Dit houdt in dat burgers zo veel mogelijk direct te horen krijgen wat er met hun vraag en/of melding gebeurt en wanneer dat gebeurt.

In onderstaande tabellen en grafieken wordt de ontwikkeling van het aantal meldingen – een indicatie van de onderhoudskwaliteit – door de jaren heen in beeld gebracht. Omdat de centrale registratie van meldingen over het facet “schoon” bij de milieudienst met ingang van 2006 is gestart, hebben we deze in aparte tabellen gepresenteerd.

Onderstaande tabel laat het totaal aantal meldingen zien voor Stadsbeheer per stadsdeel. In 2007 zijn er totaal 6683 meldingen geregistreerd. Dit betreft meldingen voor de diverse disciplines: wijkposten, specialisten, verkeer en vervoer en parkeren. Dit is een stijging van ruim 1100 meldingen ten opzichte van 2006. Deze stijging wordt voor ruim 300 meldingen veroorzaakt door de toevoeging van Ten Boer, de overige stijging is een gevolg van een veranderde registratie van de meldingen over de openbare verlichting. Voorheen gingen meldingen over openbare verlichting ook rechtstreeks naar Essent. Met ingang van juli 2007 komen al deze (storings)meldingen bij het loket Beheer en Verkeer terecht. Met name in Noorddijk heeft dit geleid tot een stijging van het aantal door ons geregistreerde meldingen.

4.1 Tabel: 'Historie van het aantal meldingen voor Stadsbeheer per stadsdeel'

	Binnenstad	Oude Wijken	Zuid	Noord West/Hoogkerk	Noorddijk	Ten Boer	Totaal
2002	1716	1033	2960	2004	3252	-	10965
2003	1640	926	2441	1519	2418	-	8944
2004	880	1461	2455	1297	2345	-	8438
2005	608	1284	1990	1169	2091	-	7142
2006	485	983	1403	1043	1695	-	5609
<b>2007</b>	<b>458</b>	<b>1006</b>	<b>1665</b>	<b>1200</b>	<b>2039</b>	<b>315</b>	<b>6683</b>

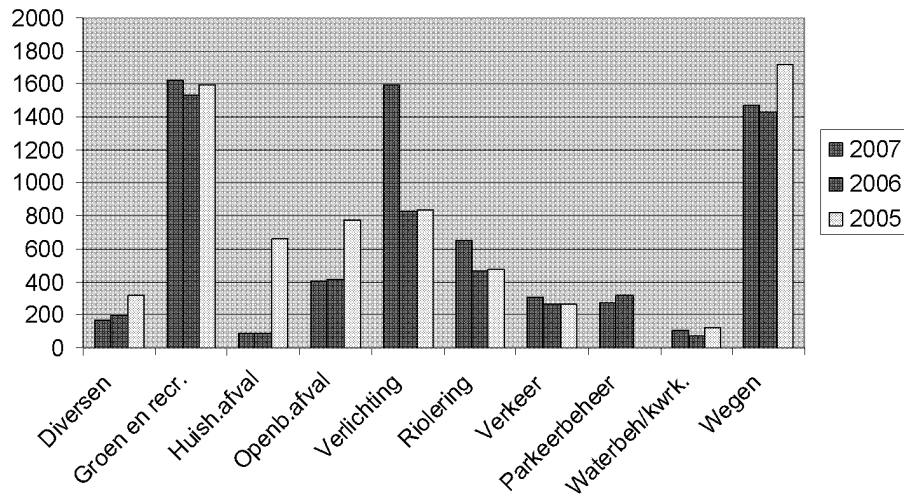


4.2 Tabel: 'Aard van de meldingen 2007 Stadsbeheer'

▼ Aard melding / jaar ►	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<i>Diversen</i>	387	374	352	316	193	165
<i>Groen en recreatievoorzieningen</i>	2764	2029	1649	1592	1531	1619
<i>Huishoudelijke afvalstromen</i>	1047	690	394	657	89	84
<i>Openbare afvalstromen</i>	1234	1084	1048	777	415	409
<i>Openbare verlichting/VRI</i>	941	937	821	838	832	1598
<i>Riolering</i>	1056	676	818	473	467	652
<i>Verkeer en verkeersvoorzieningen</i>	486	474	463	263	268	307
<i>Parkeerbeheer</i>	-	-	-	319	275	
<i>Waterbeheersing/kunstwerken</i>	233	167	166	119	70	103
<i>Wegen</i>	2735	2446	2177	1719	1425	1471
<i>Totaal</i>	10965	8944	8438	7142	5609	6683

Het grootste deel categorieën is stabiel in 2007. Het aantal meldingen Openbare verlichting is verdubbeld. Een betere registratie (voorheen ging een groot aantal meldingen rechtstreeks naar Essent) en meer internetmeldingen dragen hier aan bij. De toename bij rioleringen (o.a. straatkolken, putten) wordt mede veroorzaakt door de natte periode juni-juli.

### Meldingen SB naar categorie



In onderstaande tabellen is de ontwikkeling van de meldingen over Milieudienststaken weergegeven. Omdat deze meldingen pas vanaf 2006 in Magic worden geregistreerd is het historische beeld nog beperkt. De sterke stijging van 2006 naar 2007 is veroorzaakt doordat in 2007 een aantal nieuwe categorieën zijn toegevoegd. Nieuw is in 2007 dat alle meldingen rondom de ondergrondse containers via Magic zijn gelopen. Daarnaast zijn in 2007 voor het eerst ook alle verzoeken om nieuwe pasjes via Magic gelopen. Deze beide stromen zijn samen goed voor 11.283 meldingen.

4.3 Tabel: 'Historie van het aantal meldingen per stadsdeel Milieudienst'\*

	Centrum	Oude Wijk en	Zuid	Noord West	Noorddijk	Ten Boer	De Marne	Centraal	Totaal
2006	380	1163	1819	904	1093	7	-	471	5827
<b>2007</b>	<b>1563</b>	<b>900</b>	<b>1740</b>	<b>1055</b>	<b>1340</b>	<b>66</b>	<b>50</b>	<b>9673</b>	<b>16387</b>

\* vanaf 2006 is de afdeling Reiniging van de Mileudienst haar meldingen in Magic gaan registreren.

4.4 Tabel: 'Aard van de meldingen 2007 Mileudienst'\*

<b>▼ Aard melding / jaar ►</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<i>Diversen</i>	134	280
<i>Groen en recreatievoorzieningen</i>	185	145
<i>Huishoudelijke afvalstromen</i>	4449	14539
<i>Openbare afvalstromen</i>	637	1008
<i>Openbare verlichting/VRI</i>	0	0
<i>Riolering</i>	10	15
<i>Verkeer en verkeersvoorzieningen</i>	33	24
<i>Parkeerbeheer</i>	30	0
<i>Waterbeheersing/kunstwerken</i>	0	1
<i>Wegen</i>	349	375
<i>Totaal</i>	<i>5827</i>	<i>16387</i>

## 5. Kwaliteitsniveau en doelstellingen 2007.

Met ingang van 2007 zijn de budgetten voor beheer in zijn totaliteit verlaagd. Door het inzetten van compenserende middelen uit nieuw beleid (2 miljoen euro) is deze verlaging beperkt tot ruim 1,2 miljoen euro. Deze verlaging komt vooral tot uiting in een beperkter programma voor het langcyclisch onderhoud aan wegen en groen. Bij de raadsbehandeling van de begroting 2007 en 2008 is aangedrongen op behoud van de huidige onderhoudskwaliteit. Omdat in de jaren 1997 t/m 2006 de kwaliteit met het beschikbare budget geleidelijk is verhoogd, gaan we er van uit dat voor het vasthouden van die kwaliteit met minder middelen kan worden volstaan. Middels de jaarlijkse schouwen zal de ontwikkeling van de onderhoudskwaliteit nauwkeurig kunnen worden gevolgd, zodat waarnodig tijdig kan worden bijgestuurd.

*Ondanks de verlaging van het onderhoudsbudget stellen wij dan ook voor het gewenste kwaliteitsniveau voor 2008 gelijk te laten zijn aan dat van 2007.*

(In bijlage 2 zijn de gewenste kwaliteitsniveaus per structurelement in een matrix weergegeven.)

### *Doelstellingen.*

Op basis van de schouwresultaten zijn doelstellingen geformuleerd, zowel stadsbreed als per stadsdeel, om de zwakkere onderdelen te verbeteren:

#### Stadsbreed.

- Verbetering van de scores op het onderhoudsniveau hoog voor alle onderdelen;
- Verdere verbetering kwaliteit trottoirs en fietspaden (liggen nog onder de 90 % grens);
- Verhogen kwaliteit beplanting en gras (ligt nog onder de 90 % norm);
- Extra inzet op het verhelpen van kleine reparaties straatmeubilair en bebording;
- Continueren van de extra inzet op onkruid in verharding.

#### Binnenstad

- Meer inzet op de kwaliteit van beplanting en gras;
- Extra aandacht voor zwerfvuil.
- Binnen SHV verdere aanpak facet Graffiti als experiment voor stadsbrede aanpak

#### Oude Wijken

- Extra aandacht voor de kwaliteit van trottoirs.

#### Zuid

- Blijven inzetten op de verbetering van verharding;
- Extra aandacht voor de kwaliteit van gras, m.n. in de hoofdstructuur.

#### Noord West

- continueren van de huidige kwaliteitsscores.

#### Noorddijk

- Continueren verbetering groen (m.n. gras);
- Verbeteren kwaliteit straat- en parkmeubilair.



## Bijlage 1.

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

#### Borgsystematiek

BORG staat voor Beheerplan openbare ruimte Groningen. Dit beheerplan bepaald op wat voor 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 borgsystematiek.

De borgsystematiek 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 borgschouw.
Openbare	Opstellen en Uitvoeren Onderhouds-Programma	3.	De schouwresultaten worden naast het kwaliteitsniveau gelegd.
Ruimte		4.	De schouwresultaten worden geanalyseerd en gerapporteerd.
Groningen		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 kwaliteitsniveau's vastgesteld te weten: laag, basis, hoog en zeer hoog.

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:*

- de bruggen in de woonwijken worden op een basisniveau onderhouden.
- de verharding in de binnenstad wordt op een hoog niveau onderhouden.

Het gehele overzicht staat in bijlage 3. Deze matrix is in 2001 vastgesteld door de raad en nadien 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.

*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 binnen één stadsdeel kunnen we procentueel het resultaat laten zien. Dit kan natuurlijk ook voor de hele stad. Zie bijlage 2.*

*Tot en met 2003 schouwden zowel ambtenaren en burgers apart. Ambtenaren de gehele stad, burgers enkele wijken of straten. Beide schouwen zijn verschillend.*

- De ambtenaren schouwden per facet, hebben 4 beoordelingsniveau's en zijn vooral alert op wat er moet gebeuren om de schade te herstellen.
- De burgers schouwen alle onderdelen, hebben 3 beoordelingsniveau's en zijn vooral alert op wat er niet goed is.

(De Milieudienst heeft een eigen schouwmethode voor het facet Schoon. Deze schouw is steekproefsgewijs en wordt meerdere keren per jaar uitgevoerd. Deze schouw is gebaseerd op de BORG kwaliteitssystematiek)

Om dubbel schouwen te voorkomen is samenvoeging van de schouw door ambtenaren en de schouw door burgers gewenst. Besloten is om beide schouwen te integreren. Voorwaarde is wel dat de schouwresultaten van beide schouwen grotendeels overeenkomen. Hierom is in 2004 eerst de methode van de ambtelijke schouw aangepast aan de methode van de burgerschouw zodat de resultaten konden worden vergeleken. De resultaten komen dusdanig overeen dat verdere integratie van beide schouwen mogelijk is. In 2005 is er niet meer dubbel geschouwd.

*De resultaten worden gebruikt voor beleidsvorming en het onderhoudsprogramma van 2007 en verder. 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 worden de waarnemingen verdeeld over de volgende categorieën:

- het voldoet aan het vastgestelde kwaliteitsniveau;
- het voldoet net niet aan het vastgestelde kwaliteitsniveau (in een halve dag op te lossen);
- het ligt duidelijk onder het vastgestelde kwaliteitsniveau.

In 2005 en volgende jaren worden dus alle 21 onderdelen van de openbare ruimte geschouwd. De schouw wordt in aanvulling op elkaar door zowel burgers als ambtenaren uitgevoerd waarbij gestreefd is naar een burgerparticipatie van 25%. In tegestelling tot eerdere jaren is in 2005 om efficiencyredenen de helft van de stad geschouwd. Vanwege de geleidelijkheid in kwaliteitsveranderingen en door te kiezen voor representatieve buurten levert dit nog steeds een betrouwbaar beeld van de onderhoudskwaliteit van de stad.

In 2003 hebben de stadsdelen Centrum en KOP een herindeling gehad en zijn nu respectievelijk Binnenstad en Oude wijken. In de overzichten van voorgaande jaren is deze wijziging doorgevoerd zodat de gegevens vergelijkbaar zijn. Hoogkerk en Noordwest zijn met ingang van dit jaar samengevoegd als stadsdeel Noordwest.

Bijlage 2 Kwaliteitsmatrix BORG

Beheermatrix versie jan. 2008	Hoofd structuur	Binnenstad		Woonwijken		Bedrijven terreinen	Stedelijke en bovenstedelijke voorzienin gen	Grote groen en recreatiegebieden			Stedelijke Ecologische Structuur
	radialen, belangrijke ov-lijnen wijkontsluitin gswegen, hoofdfietsstr ucturen	voetgang ers / winkelgeb ieden	overige	ontmoeting plaatsen (wijk-, buurt-, winkel- en bejaardenc entra, kerken, sporthallen, centrale speelv. en pleinen	overige	bedrijventer reinen, industrieterr einen en kantorenpa rken	Hoofdstatio n, RUG/Zerni ke, Gron. Museum, Stadsschou wburg, 'd Oosterpoort , Martinihal	begraafplaa tsen	stedelijke parken en recreatie ve voorzieni ngen (De Held, St.gew.pa rk Noorddijk , Dwardsdijk sterbos	Noord erplan tsoen	
onderdeel											
Verharding	Hoog	hoog	hoog	hoog	basis	basis	hoog	basis	basis	hoog	
Verlichting	Hoog	hoog	hoog	basis	basis	basis	basis	basis	basis	hoog	
Straatmeubilair en bebording	Hoog	hoog	hoog	hoog	basis	hoog	hoog	basis	hoog	hoog	
Groen	Hoog	zeer hoog	zeer hoog	basis	basis	basis	hoog	basis	basis	hoog	
Bomen	Hoog	hoog	basis	basis	basis	basis	hoog	basis	basis	hoog	
Speelvoorzieningen	Basis	basis	basis	basis	basis	basis	basis		basis	hoog	
Kunstwerken c.a.	Basis	hoog	hoog	basis	basis	laag	basis		basis	hoog	
Schoonmaken c.a.	Hoog	hoog	hoog	hoog	basis	basis	hoog	basis	basis	hoog	
Ecologie	Basis	laag	laag	laag	basis	laag	laag	basis	basis	zeer hoog	zeer hoog

