

INHOUD

1. Inleiding	3
2. Wat is BORG?	4
3. Resultaten	5
Gemeente totaal	6
Gebieden totaal	8
Centrum	9
Oude Wijken	11
Zuid	13
West	15
Oost	17
Haren	19
Ten Boer	21
4. Meldingen	23
5. Conclusie en maatregelen	25
Bijlage 1: BORG matrix 2020	29

1. INLEIDING

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

Vanaf 2018 zijn we begonnen met een nieuwe manier van schouwen: leden van het Inwonerspanel vullen 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. Eerst voor de gemeente als totaal en daarna zoomen we op de resultaten in per gebied. Vervolgens komen in hoofdstuk 4 de meldingen over het onderhoud van de openbare ruimte aan bod. Tot slot beschrijven wij in hoofdstuk 5 de conclusies en de te nemen maatregelen om de resultaten in 2021 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 2020 is opgenomen in bijlage 1.

De BORG-systematiek ziet er als volgt uit:

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

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

Om te toetsen in hoeverre aan de kwaliteit wordt voldaan wordt er geschouwd. De bestaande kwaliteit wordt dan vergeleken met de kwaliteit die er volgens afspraak zou moeten zijn. Bij het schouwen wordt gebruik gemaakt van een reeks voorbeeldfoto's per beeldmeetlat. Voor bijvoorbeeld 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 2020 werd behaald.

Respons Inwonerspanel

In totaal hebben 1.325 inwoners tweemaal, in juni en september, de enquête ingevuld. De laagste respons zien we in het Centrum, zowel absoluut als relatief. Absoluut scoort Ten Boer ook heel laag, maar relatief heeft Ten Boer de meeste respondenten. De hoogste respons in absolute aantallen heeft gebiedsdeel Zuid.

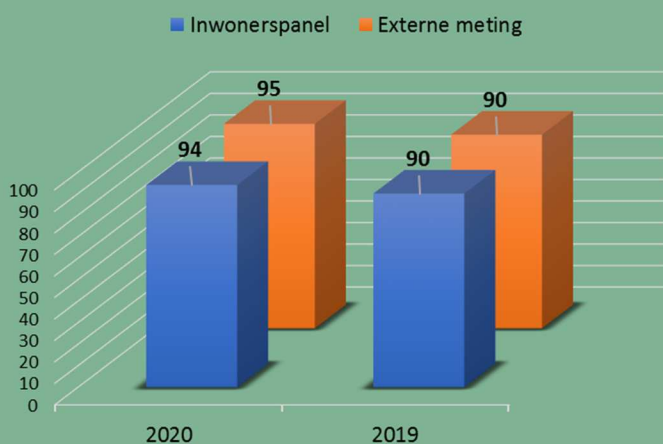
Gebiedsdeel	Respons	Inwoners	Per 1.000 inwoners
Centrum	56	22.894	2,4
Zuid	354	53.341	6,6
Oude Wijken	297	45.257	6,6
West	235	48.165	4,9
Oost	225	35.516	6,3
Ten Boer	51	7.238	7,0
Haren	107	20.504	5,2
Onbekend	24		
GEMEENTE	1325	232.915	5,7

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). Om meer grip op de resultaten te krijgen heeft Cyber, net als vorig jaar, 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

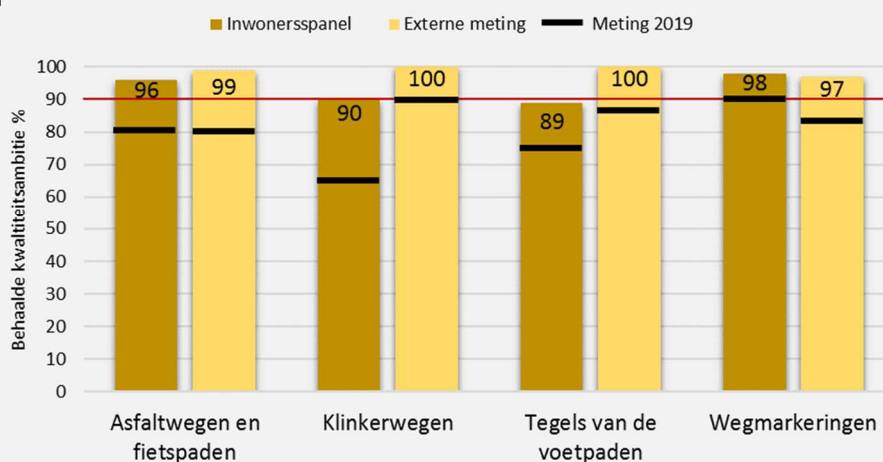
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



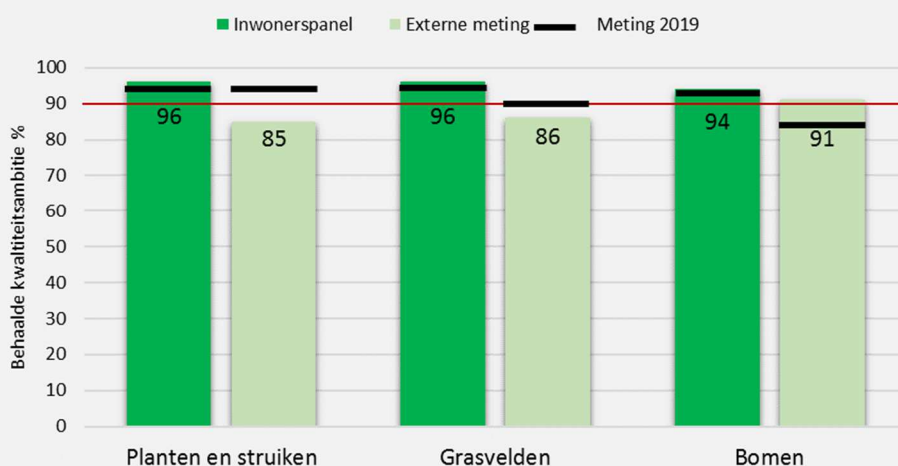
In 2019 lag de score van de BORG schouw op gemeenteniveau zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting op 90%. In 2020 is het percentage volgens het Inwonerspanel gestegen naar 94%. Ook de externe meting laat een stijging zien naar 95%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie van 90% voor de gemeente als geheel.

In 2020 is als gevolg van bezuinigingen het onderhoudsniveau van het onderdeel verharding verlaagd van voldoende naar matig. De beeldmeetlat 'tegels van de voetpaden' scoort met 89% net onder de afgesproken kwaliteitsambitie. We verwachten dat deze bezuiniging de komende jaren ook bij de andere beeldmeetlatten een versnelling in het verlagen naar BORG niveau 'matig' zal veroorzaken.

TOTAAL VERHARDING



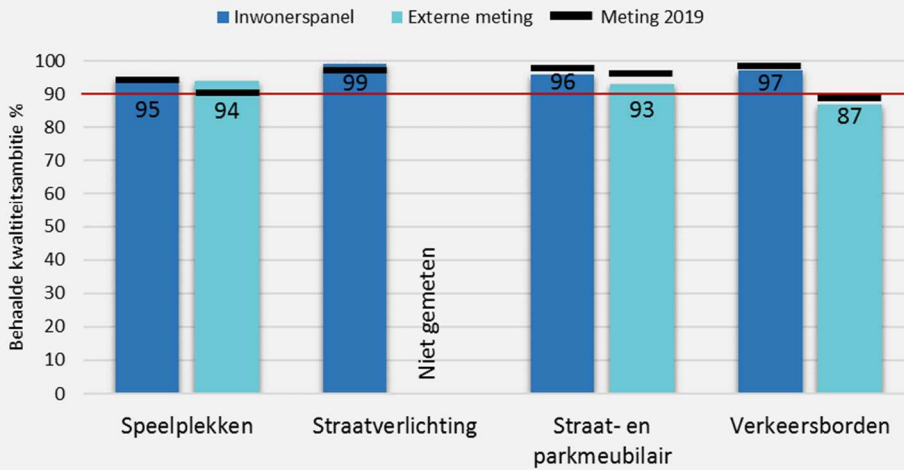
TOTAAL GROEN



Het Inwonerspanel is positiever over het onderhoud van het groen dan de externe meting. De beeldmeetlatten 'planten en struiken' en 'grasvelden' voldoen volgens de externe meting niet aan het afgesproken onderhoudsniveau. Alle overige beeldmeetlatten scoren hoger ten opzichte van vorig jaar en voldoen allemaal aan de ambitie van 90%.

GEMEENTE TOTAAL

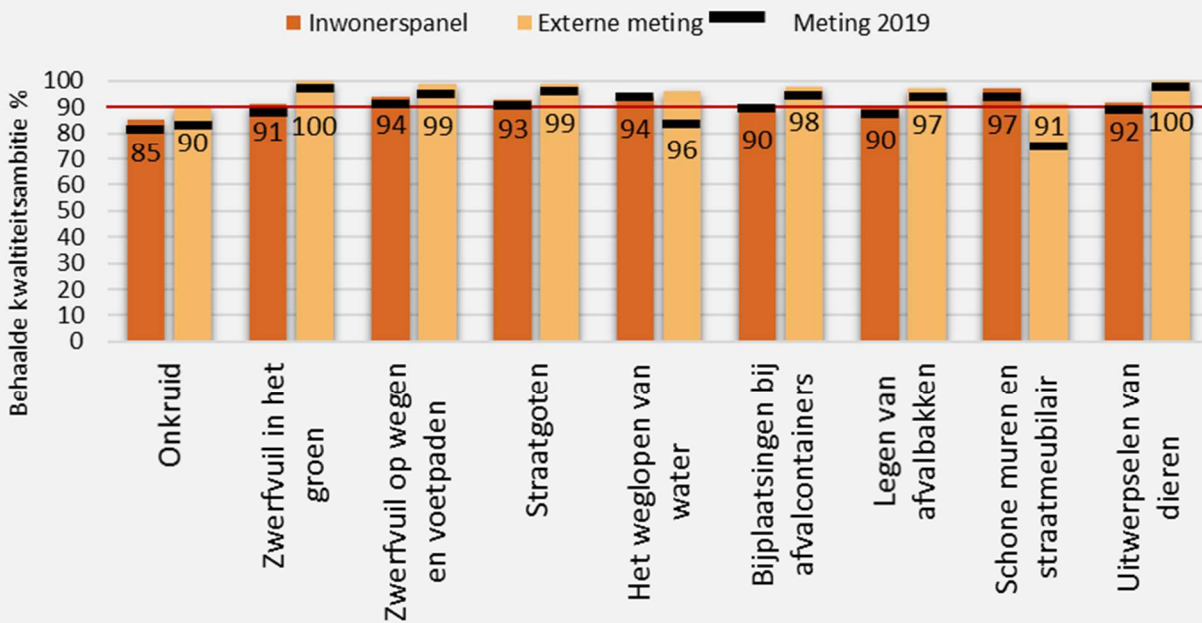
TOTAAL MEUBILAIR



Het onderdeel meubilair voldoet ruimschoots aan de kwaliteitsambitie. Alleen de score van de externe meting voor verkeersborden ligt met 87% net onder de 90% ambitie.

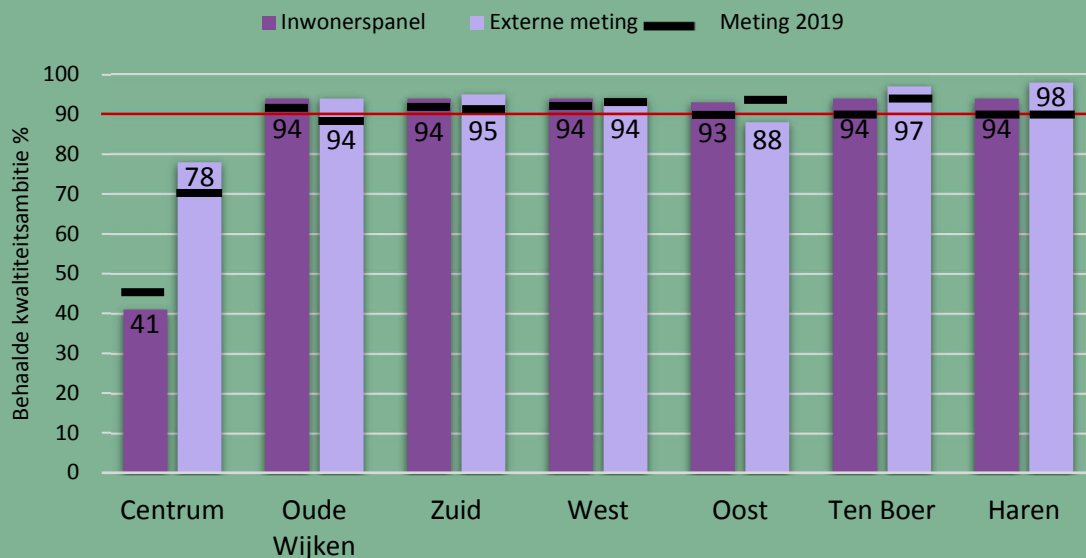
Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud van het meubilair hoger dan de externe meting.

TOTAAL SCHOON



Met uitzondering van 'onkruid' voldoet het onderdeel schoon voor alle beeldmeetlatten aan de afgesproken ambitie. Ook scoren alle beeldmeetlatten beter dan vorig jaar. Net als in 2019 geeft het Inwonerspanel lagere scores voor schoon dan de externe meting.

BORG resultaten per gebied



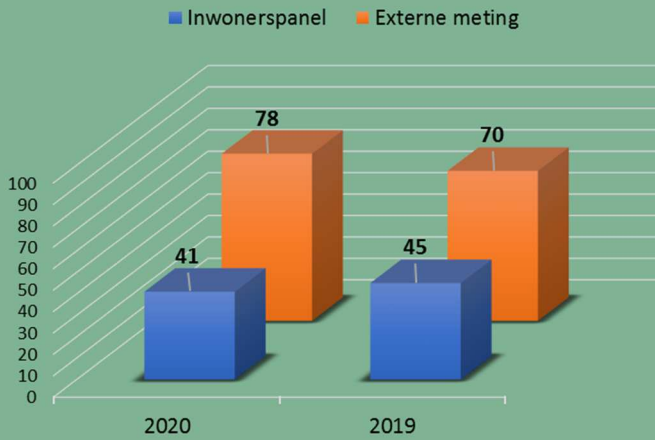
Met uitzondering van het Centrum voldoen volgens het Inwonerspanel alle gebieden aan de gewenste kwaliteitsdoelstelling van 90%. Ook volgens de externe meting voldoet de kwaliteit van de openbare ruimte in de gebieden aan de 90% norm. Alleen 'Oost' scoort volgens de externe meting met 88% onder het ambitieniveau. In vergelijking met 2019 is in de meeste gebieden de kwaliteit van het onderhoud beter beoordeeld.

Het ambitieniveau voor het Centrum is hoog (kwaliteitsniveau A/goed). Zowel uit de resultaten van het Inwonerspanel (score 41%) als van de externe meting (score 78%) blijft de kwaliteit achter bij de gewenste doelstelling.

In de hoofdstukken hierna zal per gebied worden ingezoomd op de behaalde resultaten.

CENTRUM (GEBIED BINNEN DIEPENRING + KERNWINKELGEBIED)

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %

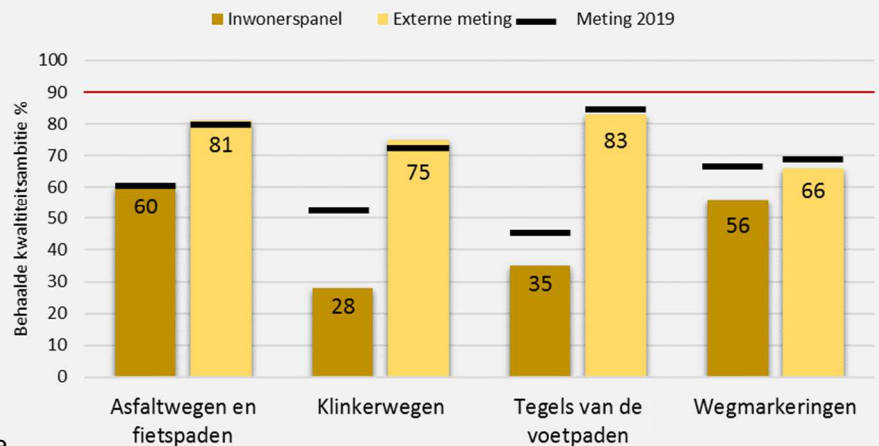


Het ambitieniveau voor het Centrum (niveau A/goed) is hoger dan in andere gebiedsdelen. Uit de resultaten van het Inwonerspanel en van de externe meting blijkt dat de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90% niet gehaald wordt. Wel is de kwaliteit van het onderhoud volgens de externe meting gestegen (van 70% naar 78%). Volgens het Inwonerspanel is de kwaliteit licht gedaald (van 45% naar 41%).

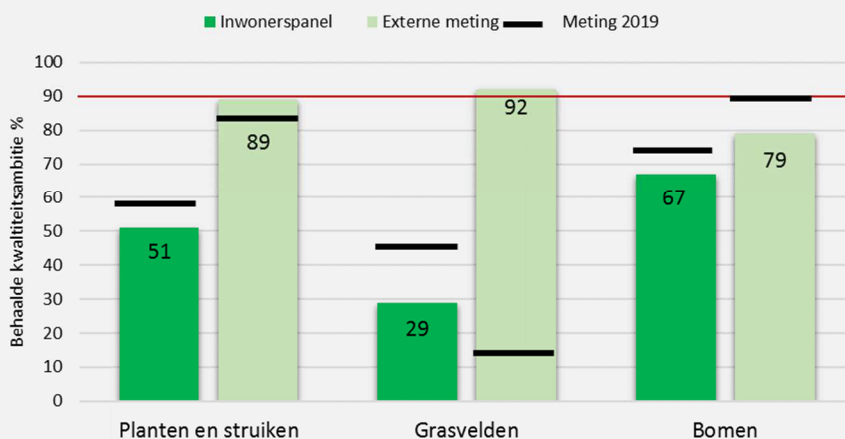
In hoofdstuk 5 gaan we nader in op de behaalde resultaten van het Centrum en de genomen maatregelen voor 2020 om de kwaliteit van het onderhoud te vergroten.

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

VERHARDING



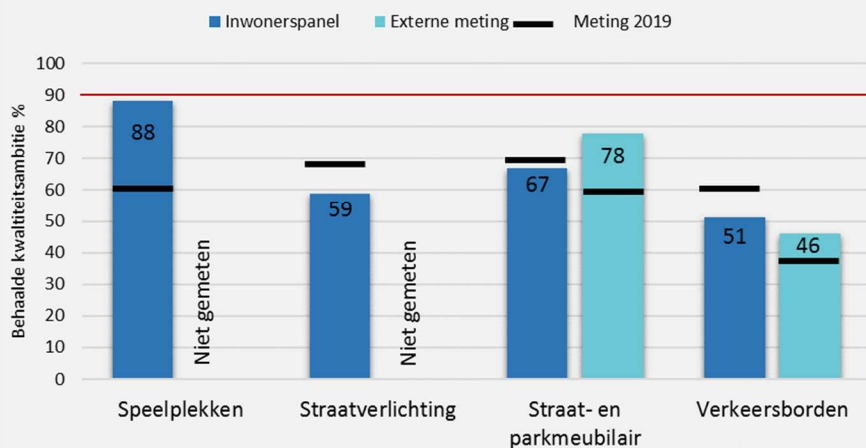
GROEN



De beeldmeetlat ' grasvelden' is volgens de externe meting gestegen van 13 naar 92%. Een verklaring hiervoor is dat de looppaden niet meer worden meegenomen in de beoordeling. Het Inwonerspanel is minder positief over de kwaliteit van het groen.

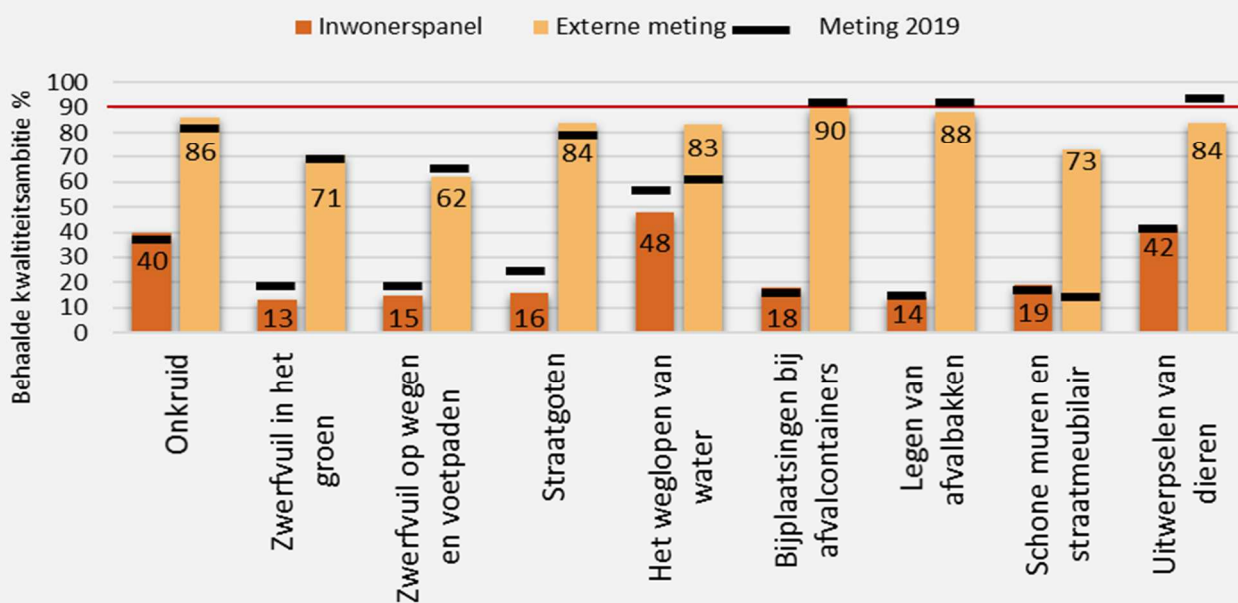
CENTRUM (GEBIED BINNEN DIEPENRING + KERNWINKELGEBIED)

MEUBILAIR



Het onderdeel meubilair scoort onder het kwaliteitsniveau. Wel zijn de scores volgens de externe meting gestegen. De twee speelplekjes in het Centrum maakten geen onderdeel uit van de schouwlocaties van de externe meting. De speelplekjes worden door het Inwonerspanel beter beoordeeld dan in 2019. Het Inwonerspanel beoordeelt de beeldmeetlat 'verkeersborden' beter dan de externe meting.

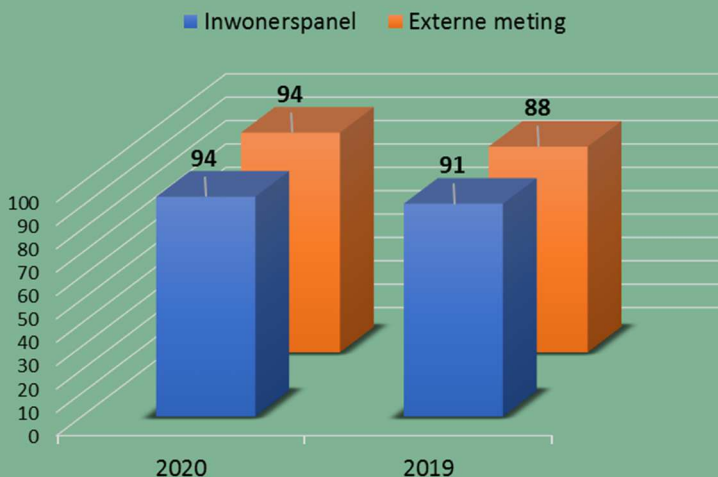
SCHOON



Volgens de resultaten van de schouw door het Inwonerspanel voldoet geen van de beeldmeetlatten aan de BORG doelstelling van 90%. Alleen de beeldmeetlat 'bijplaatsingen bij afvalcontainers', voldoet volgens de externe meting net als vorig jaar aan de ambitie van 90%. 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

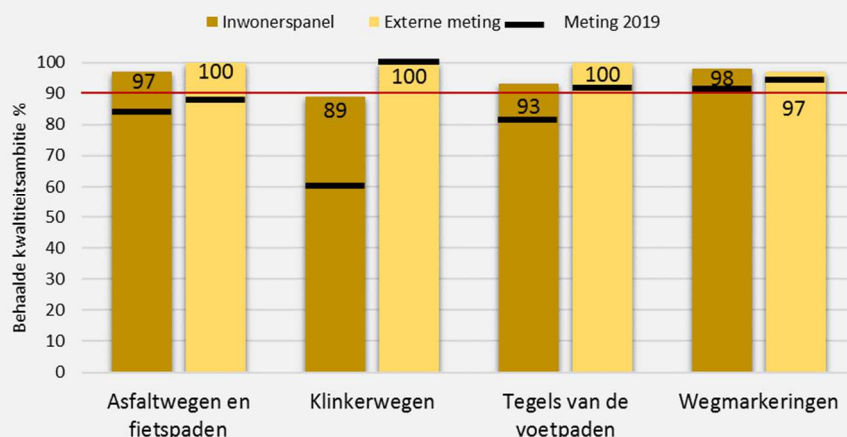
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



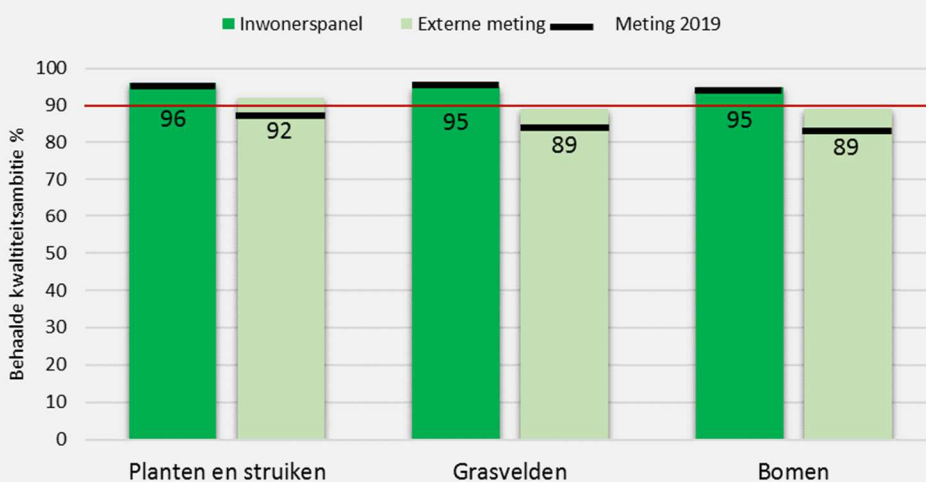
In 2019 lag de score van Oude Wijken volgens de externe meting op 88%. In 2020 is het percentage gestegen naar 94%. Ook het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud op 94%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

VERHARDING

Het onderdeel verharding scoort zowel volgens het Inwonerspanel als volgens de externe meting beter dan in 2019. Met uitzondering van de beeldmeetlat 'klinkerwegen' voldoen alle beeldmeetlatten aan de kwaliteitsnorm van 90%.



GROEN

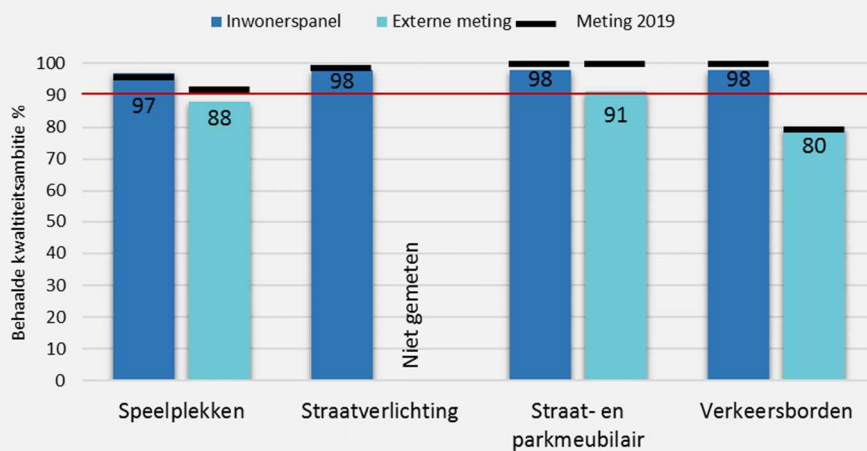


Het onderdeel groen scoort volgens het Inwonerspanel ruim boven de 90% .

Volgens de externe meting voldoet het groen voor de beeldmeetlatten 'grasvelden' en 'bomen' net niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie en is het onderhoud ten opzichte van vorig jaar achteruit gegaan.

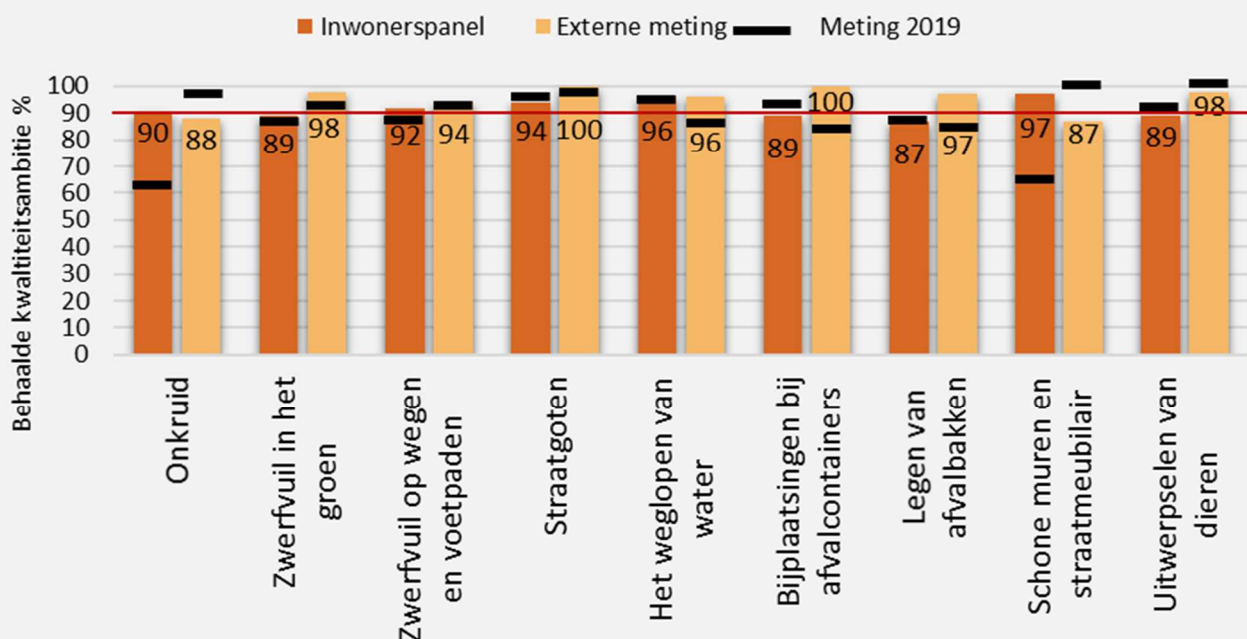
OUDE WIJKEN

MEUBILAIR



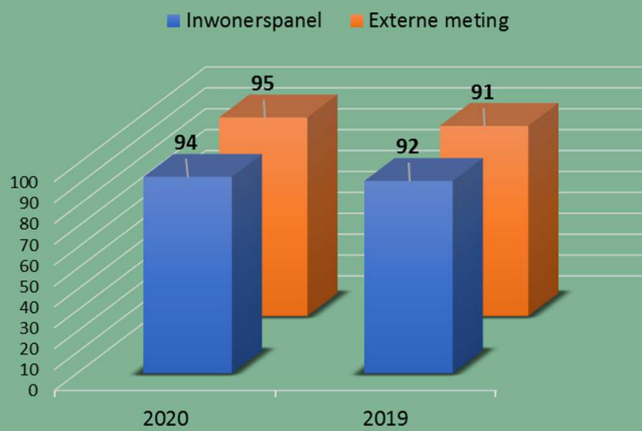
Het Inwonerspanel beoordeelt het onderhoud van het onderdeel meubilair ruim boven de ambitie van 90%. De beeldmeetlatten 'verkeersborden' en 'speelplekken' voldoen volgens de externe meting niet aan het gewenste onderhoudsniveau.

SCHOON



Het Inwonerspanel is positief over het onderdeel schoon. Alleen de beeldmeetlatten 'zwerfvuil in het groen', 'bijplaatsingen bij containers', 'leggen van afvalbakken' en 'uitwerpselen van dieren' scoren net onder de doelstelling van 90%. Met uitzondering van 'onkruid' en 'schone muren en straatmeubilair' beoordeelt de externe meting de afzonderlijke beeldmeetlatten hoger dan het Inwonerspanel. Onkruid scoort slechter dan vorig jaar. Een verklaring hiervoor is dat onkruid op parkeerplekken moeilijker te verwijderen is doordat in verband met Covid-19 maatregelen meer auto's overdag geparkeerd staan.

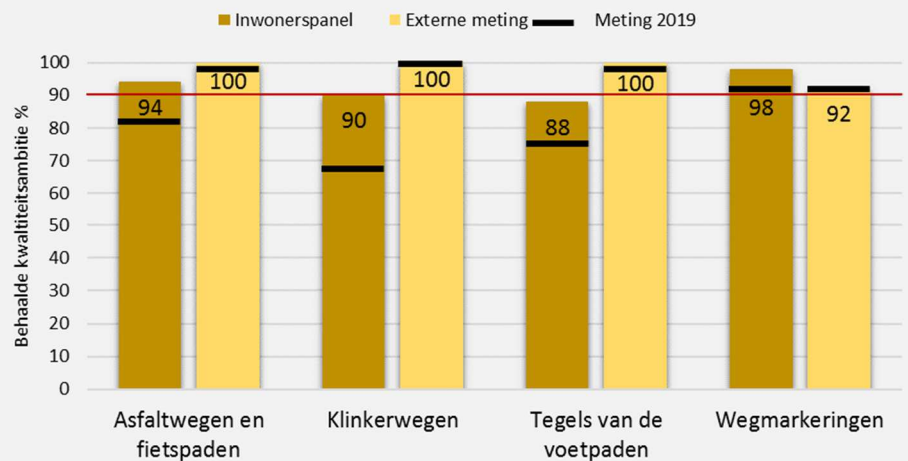
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



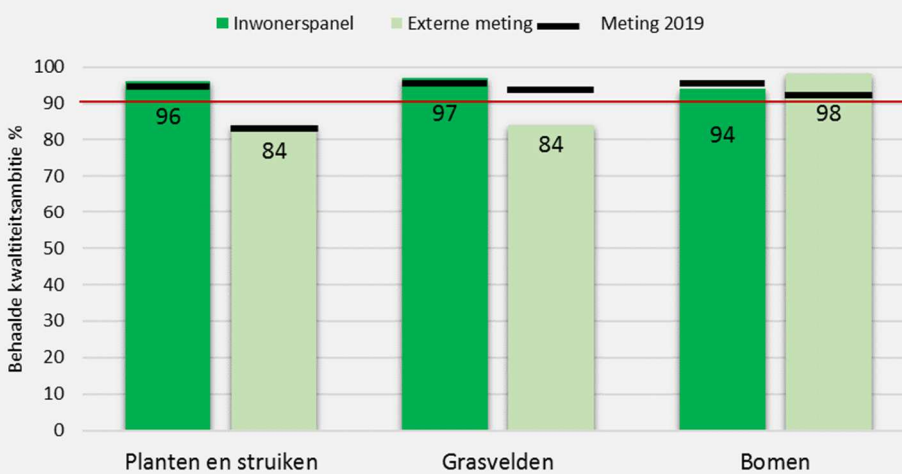
De totaal behaalde kwaliteitsambitie is volgens het Inwonerspanel in gebied Zuid gestegen van 92% naar 94%. De externe meting is toegenomen van 91% naar 95% procent. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

VERHARDING

Het onderdeel verharding is beter beoordeeld dan in 2019 en voldoet met uitzondering van de beeldmeetlat 'tegels van de voetpaden' (volgens het Inwonerspanel een score van 88%) aan de afgesproken ambitie.

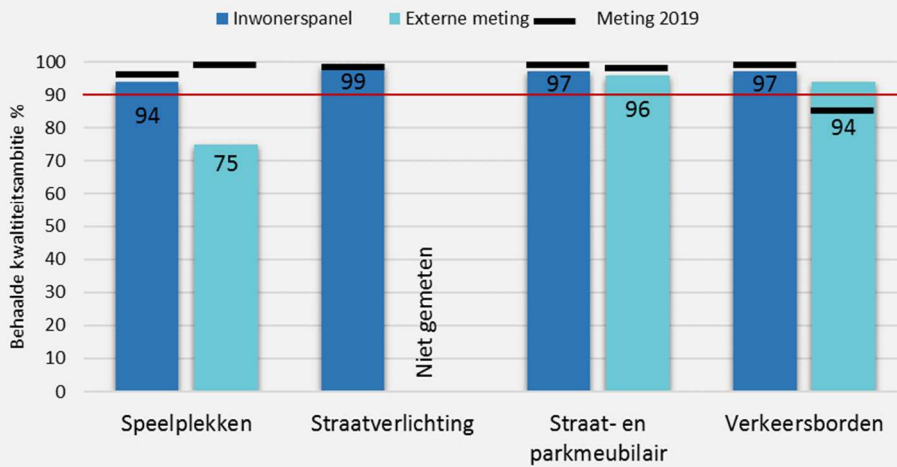


GROEN



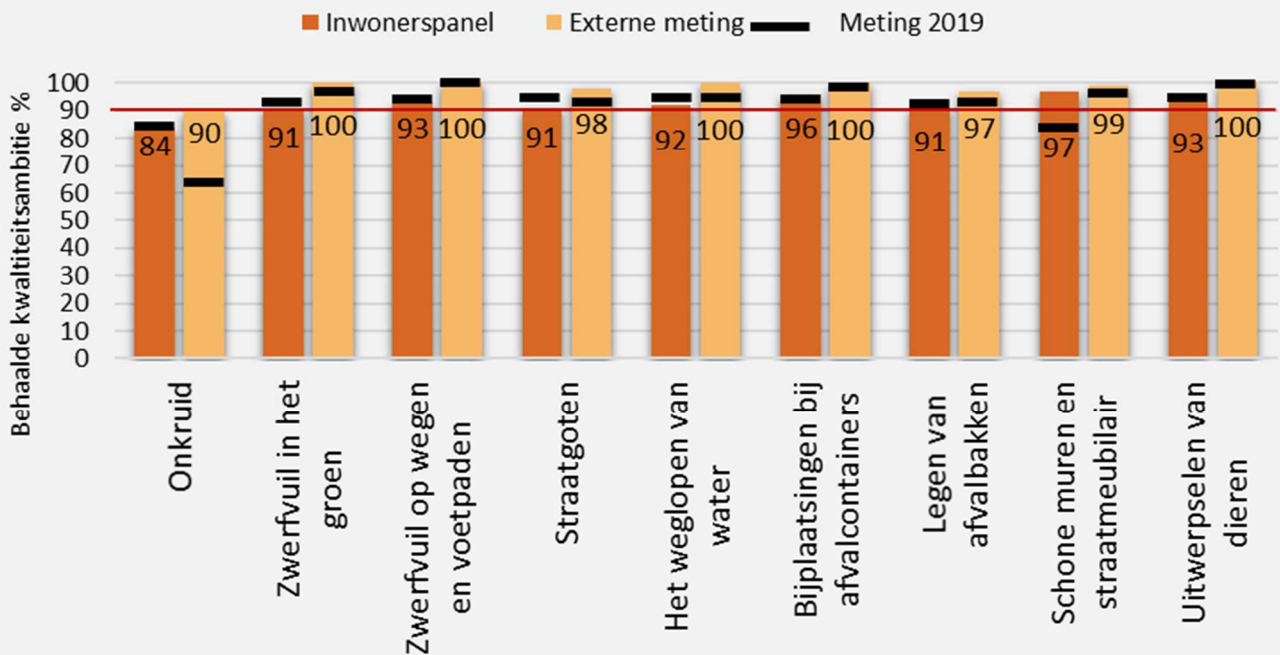
Het onderdeel groen scoort goed met uitzondering van de externe meting voor de beeldmeetlatten 'planten en struiken' en 'grasvelden' die niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie voldoen. 'Grasvelden' scoort lager dan vorig jaar omdat in verband met Covid-19 later begonnen is met maaien. Op het moment van de externe schouw was het gras te hoog en voldeed het niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

MEUBILAIR



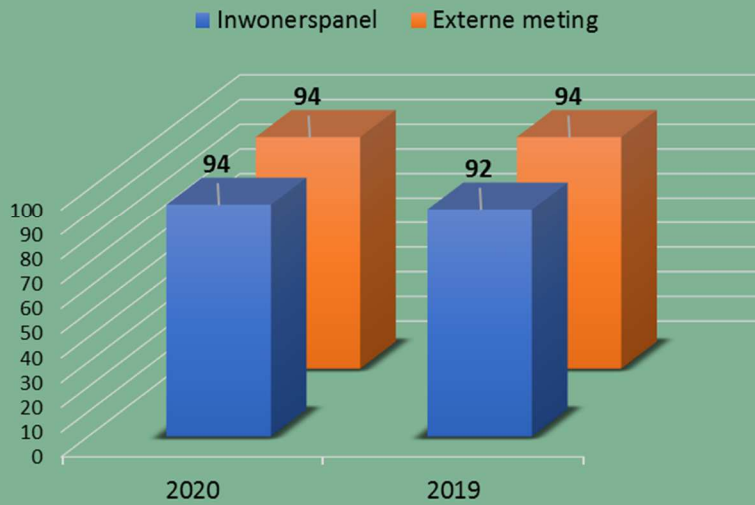
Met uitzondering van de beeldmeetlat 'speelplekken' voldoet het onderdeel meubilair, zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting, ruimschoots aan de kwaliteitsambitie van 90%.

SCHOON



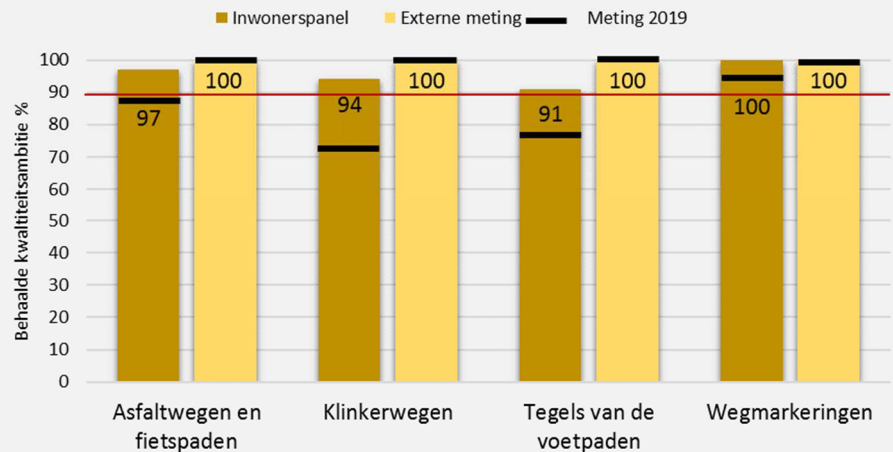
Zowel het Inwonerspanel als de externe meting beoordelen het onderdeel schoon positief. De score van de beeldmeetlat 'onkruid' is volgens de externe meting gestegen en voldoet nu met 90% aan de afgesproken onderhoudsambitie. Een verklaring hiervoor is dat er een onkruidbestrijdingsproef is gedaan met heet water waarbij ook het onkruid op de lastig bereikbare plekken (parkeervakken, langs gevels) kon worden verwijderd.

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



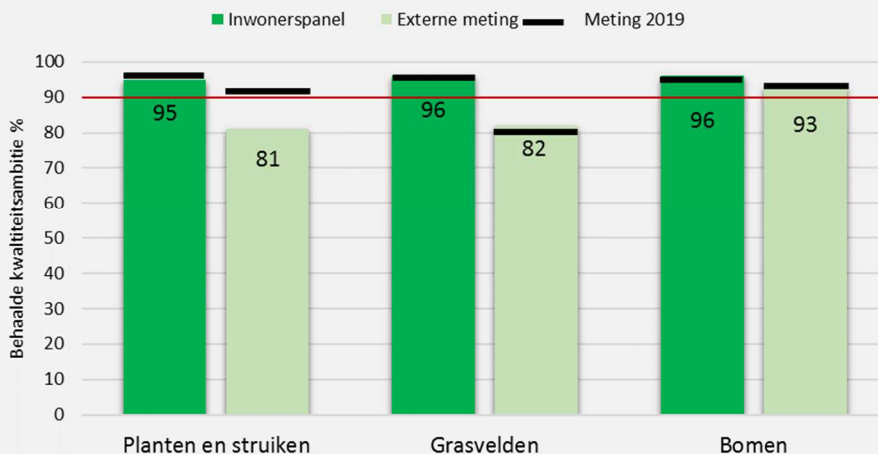
In 2019 lag de score van West volgens het Inwonerspanel op 92%. In 2020 is het percentage gestegen naar 94%. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gelijk gebleven op 94%. Hiermee scoren we boven de kwaliteitsnorm.

VERHARDING



Het onderdeel verharding voldoet in z'n geheel aan de onderhoudsambitie van 90%. De scores zijn ten opzichte van 2019 gestegen of gelijk gebleven.

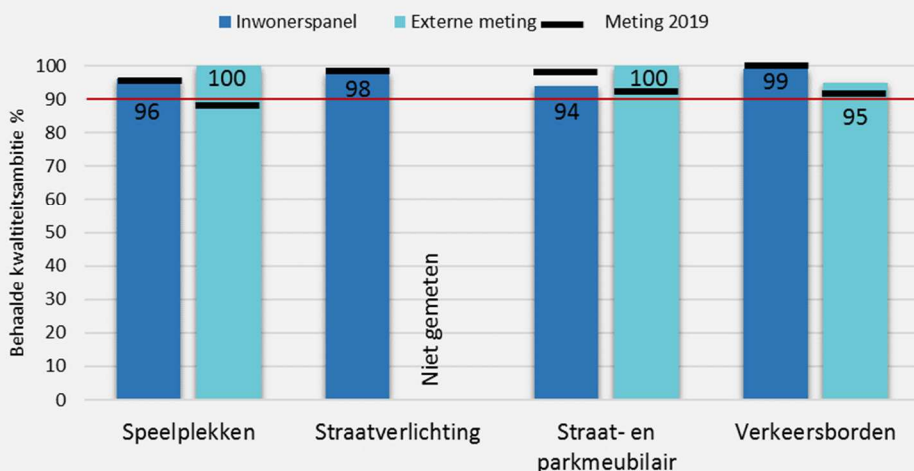
GROEN



Het onderdeel groen scoort goed met uitzondering van de externe meting voor de beeldmeetlatten 'planten en struiken' en 'grasvelden'.

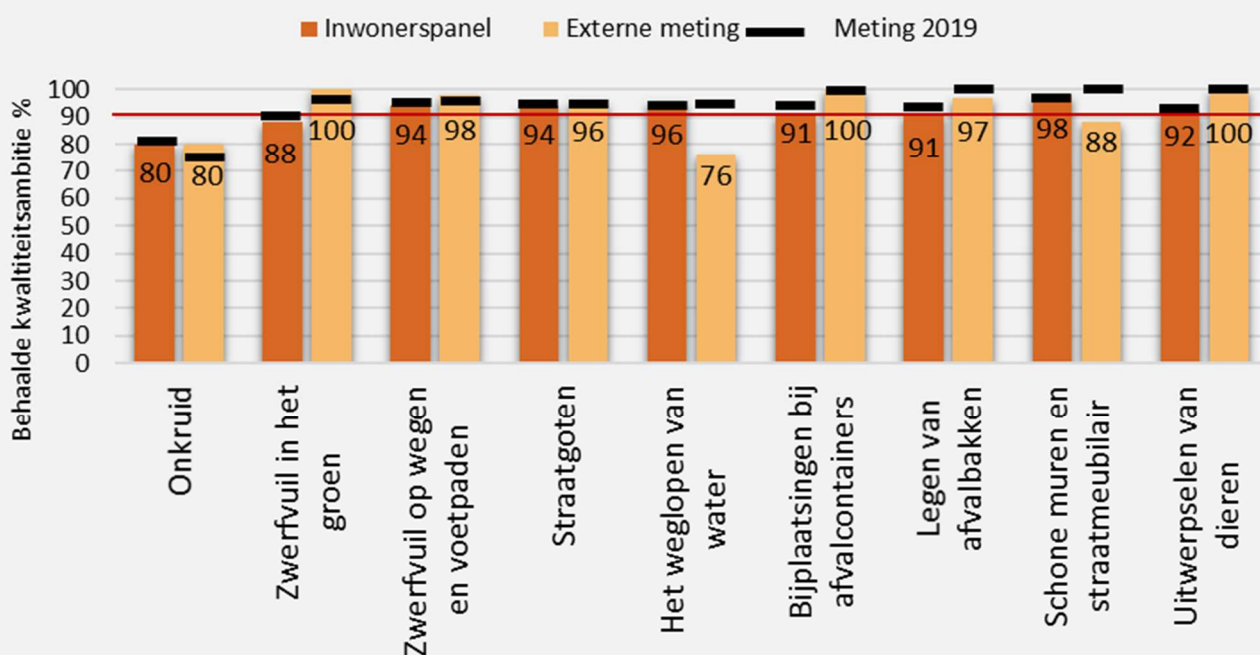
'Grasvelden' scoort lager dan vorig jaar omdat in verband met Covid-19 later begonnen is met maaien. Op het moment van de externe schouw was het gras te hoog en voldeed het niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

MEUBILAIR



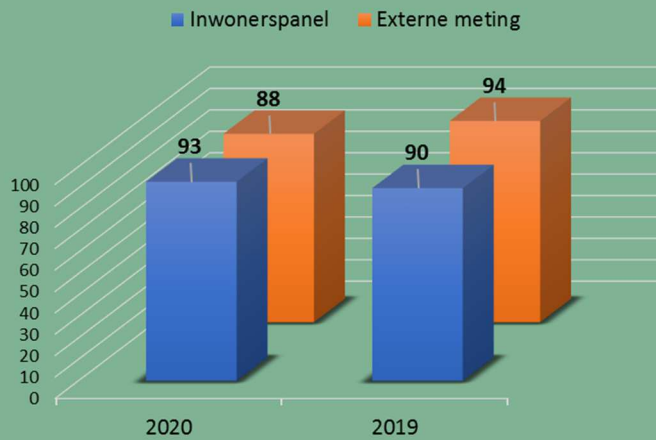
Alle beeldmeetlatten van het onderdeel meubilair voldoen aan de afgesproken onderhoudsambitie van 90%.

SCHOON



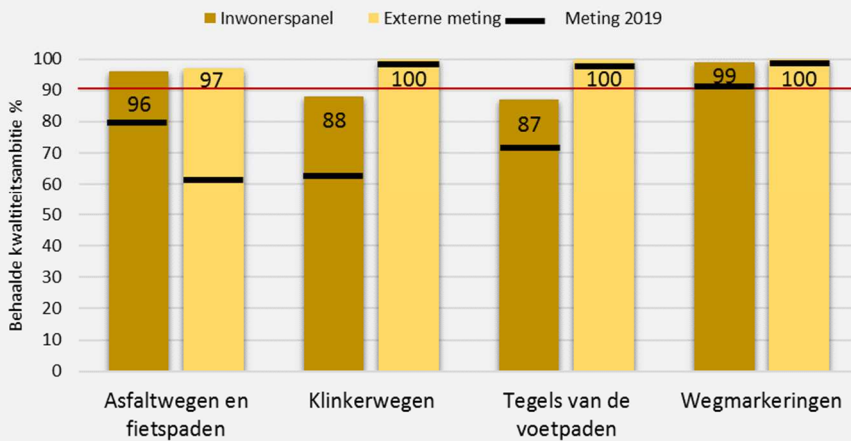
De beeldmeetlat 'onkruid' scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting onder de afgesproken ambitie. Met uitzondering van de beeldmeetlat 'zwerfvuil in het groen' voldoet het onderdeel schoon volgens het Inwonerspanel ruimschoots aan de kwaliteitsdoelstelling. Volgens de externe meting scoort 'het weglopen van water' en 'schone muren en straatmeubilair' onder de doelstelling van 90%

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



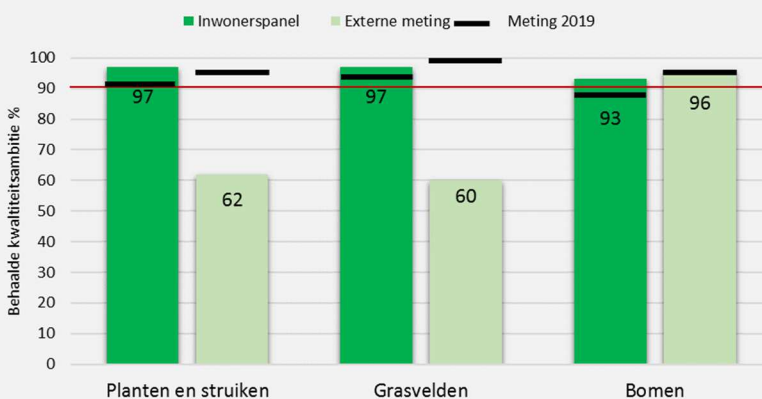
In 2019 lag de score van gebiedsdeel Oost volgens het Inwonerspanel op 90%. In 2020 is het percentage gestegen naar 93%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gedaald van 94% naar 88%. Hiermee scoren we onder de kwaliteitsnorm.

VERHARDING



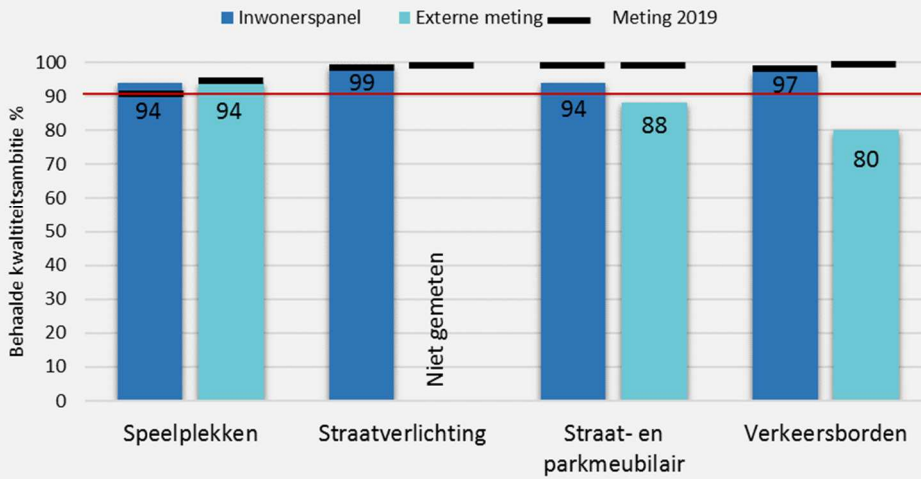
Het onderdeel verharding is beter beoordeeld dan in 2019 en voldoet met uitzondering van de beeldmeetlatten 'klinkerwegen' en 'tegels van de voetpaden' aan de afgesproken ambitie. De lagere score van het Inwonerspanel voor 'klinkerwegen' en 'tegels van de voetpaden' heeft waarschijnlijk te maken met wortelopdruk door bomen.

GROEN



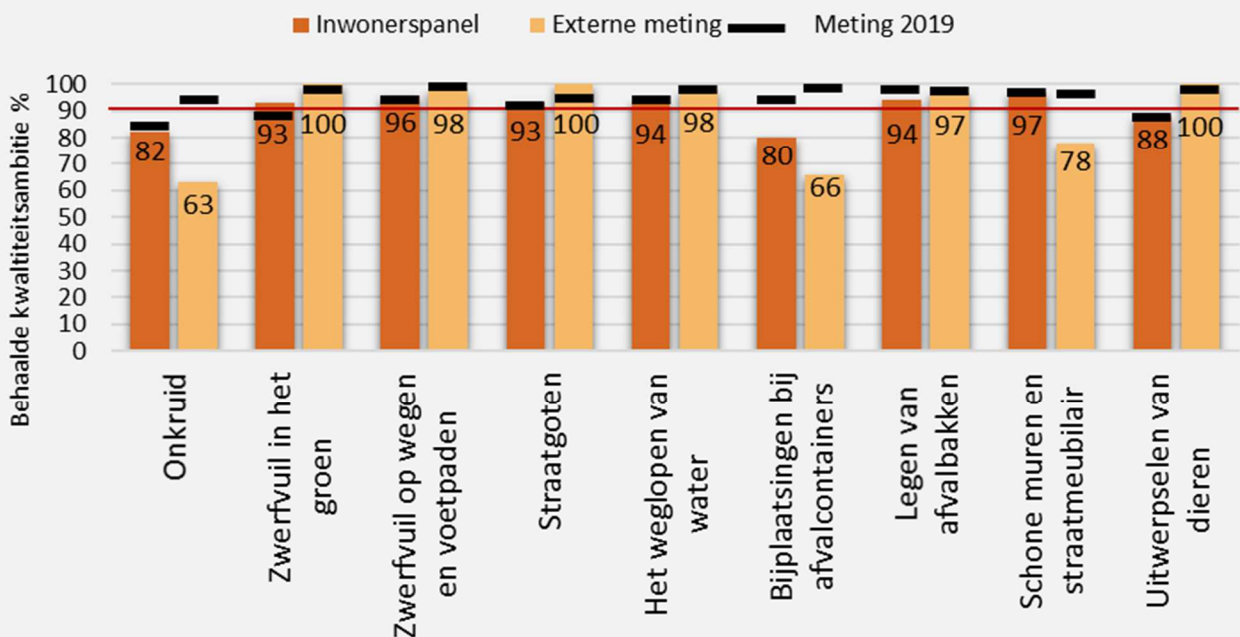
Het onderdeel groen scoort volgens het Inwonerspanel ruim boven de 90%. De beeldlatten 'planten en struiken' en 'grasvelden' worden minder goed beoordeeld door de externe meting dan in 2019. Bij 'planten en struiken' wordt de lagere score veroorzaakt door aanwezigheid van opslag (spontaan opkomende beplanting). 'Grasvelden' scoort lager dan vorig jaar omdat in verband met Covid-19 later begonnen is met maaien. Op het moment van de externe schouw was het gras te hoog en voldeed het niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

MEUBILAIR



Met uitzondering van de beeldmeetlatten 'straat- en parkmeubilair' en 'verkeersborden' voldoet het onderdeel meubilair, zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting, ruimschoots aan de kwaliteitsambitie van 90%.

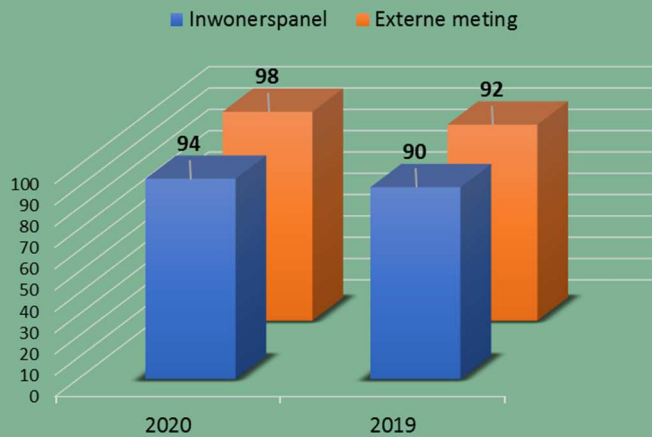
SCHOON



De beeldmeetlat 'onkruid' scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting onder de ambitie. Voor wat betreft de externe meting weten we dat het hier met name gaat om onkruid op de moeilijk bereikbare plekken zoals parkeervakken en langs gevels. Ook 'bijplaatsingen bij afvalcontainers' scoort onder de 90% doelstelling. We zien hier een verband met een toename aan verpakkingsmateriaal doordat door Covid-19 meer online is besteld. Volgens de externe meting scoort 'schone muren en straatmeubilair' onvoldoende. Voor wat betreft de overige beeldmeetlatten voldoet het onderdeel schoon ruimschoots aan de kwaliteitsdoelstelling.

HAREN

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %

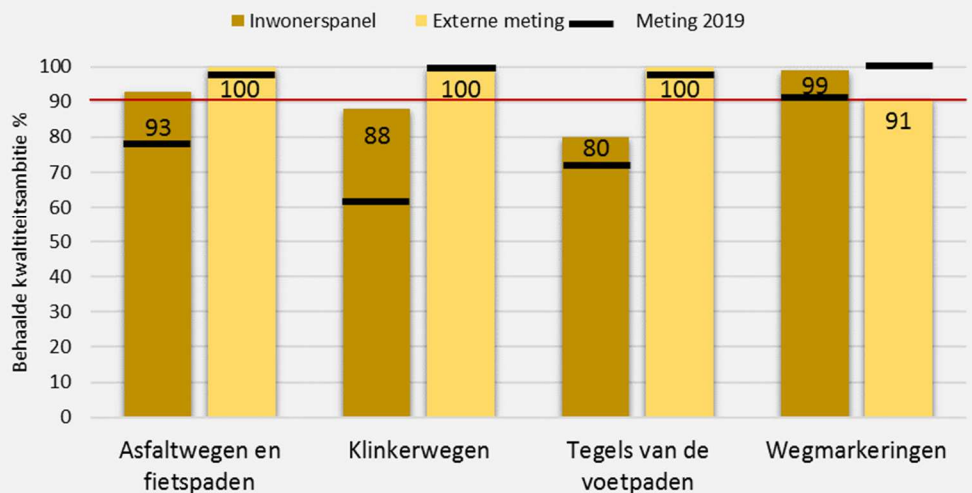


De totaal behaalde kwaliteitsambitie is volgens het Inwonerspanel in Haren gestegen van 90% naar 94%. De externe meting is toegenomen van 92% naar 98% procent. Hiermee voldoen we aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

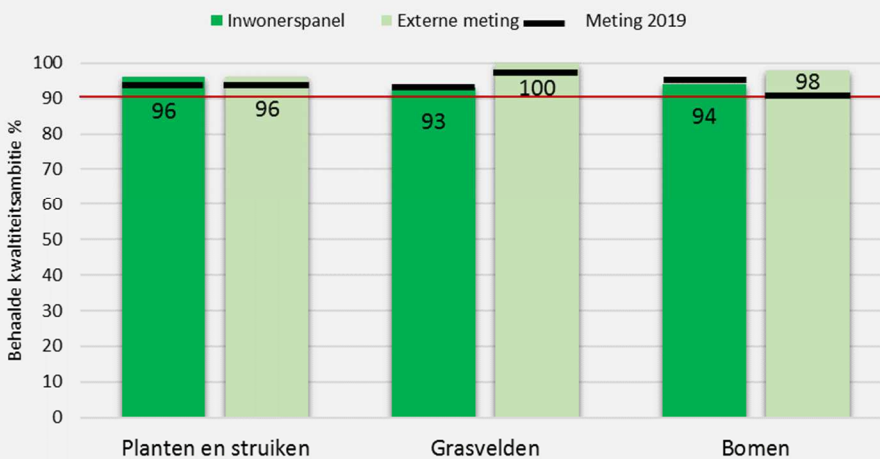
VERHARDING

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.

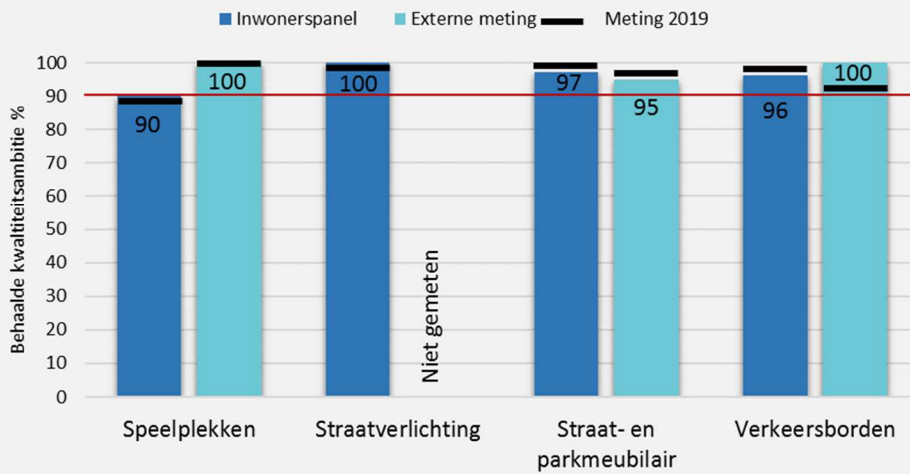


GROEN



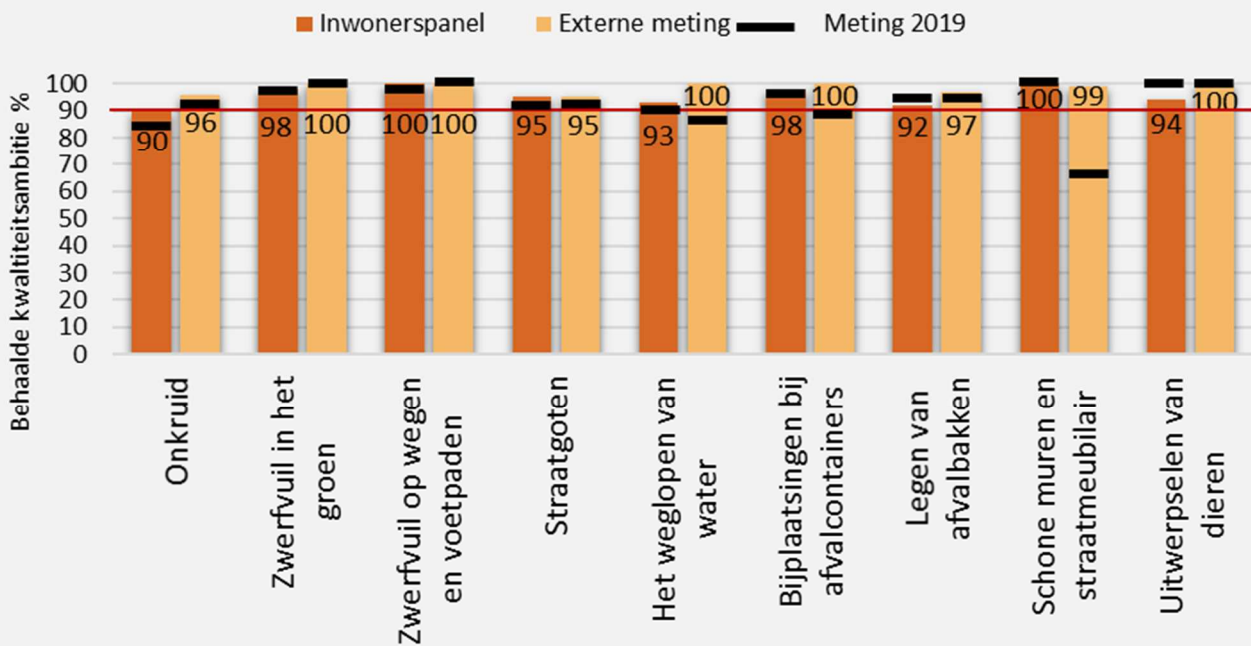
Het onderdeel groen voldoet volgens alle beeldmeetlatten aan de kwaliteitsambitie van 90% en zijn gelijk gebleven of gestegen ten opzichte van 2019.

MEUBILAIR



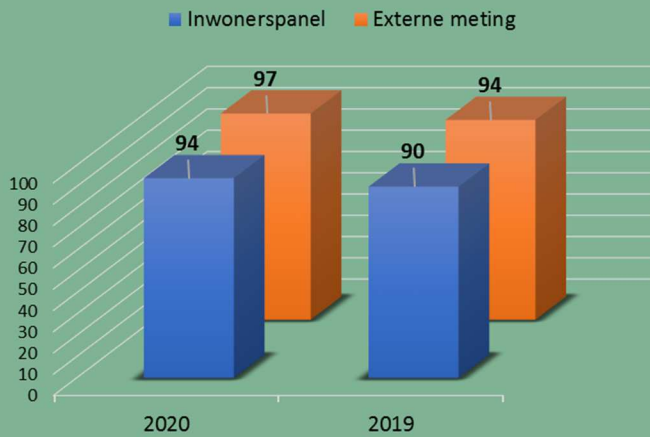
Zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting voldoet het onderdeel meubilair aan de kwaliteitsambitie van 90%.

SCHOON



Alle beeldmeetlatten van het onderdeel schoon voldoen aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

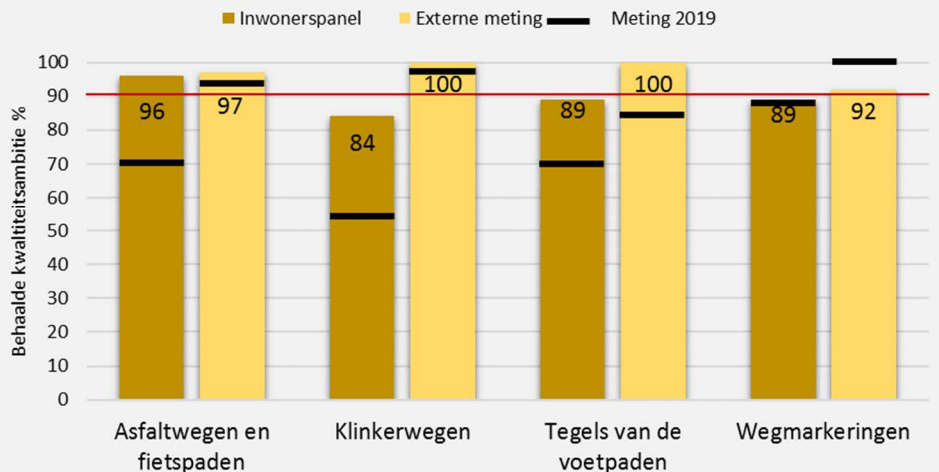
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



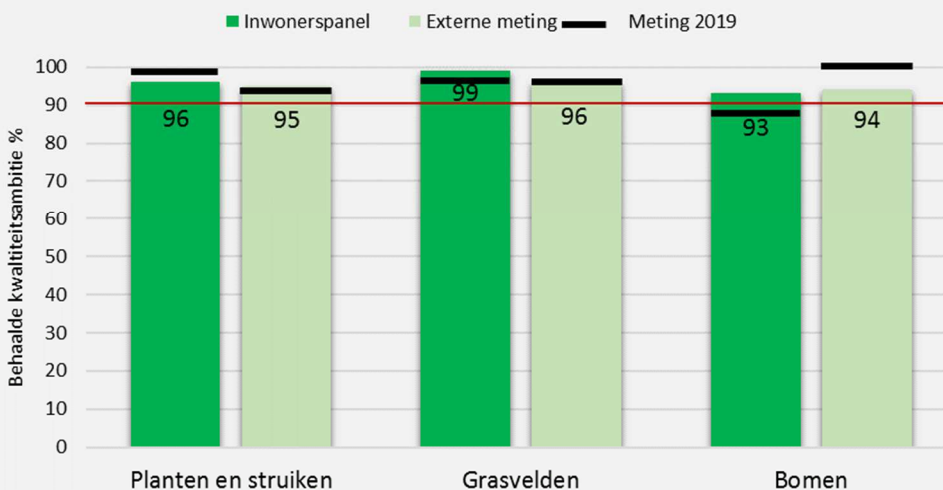
In 2019 lag de score van Ten Boer volgens het Inwonerspanel op 90%. In 2020 is het percentage gestegen naar 94%. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud toegenomen van 94% naar 97%. Hiermee scoren we boven de kwaliteitsnorm.

VERHARDING

Volgens de externe meting voldoen alle beeldmeetlatten aan de 90% doelstelling. Het onderdeel verharding scoort volgens het Inwonerspanel, met uitzondering van de beeldmeetlat 'asfaltwegen en fietspaden' onder de ambitie. Een mogelijke verklaring voor deze lagere score zijn de vele bouwwerkzaamheden in Ten Boer. Dit kan van invloed zijn op de beeldvorming m.b.t. het onderhoud van verharding.

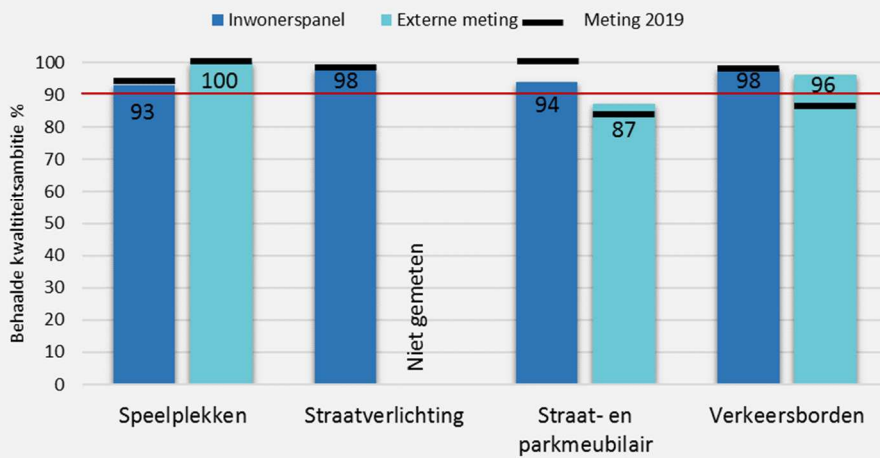


GROEN



Alle beeldmeetlatten van het onderdeel groen voldoen aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

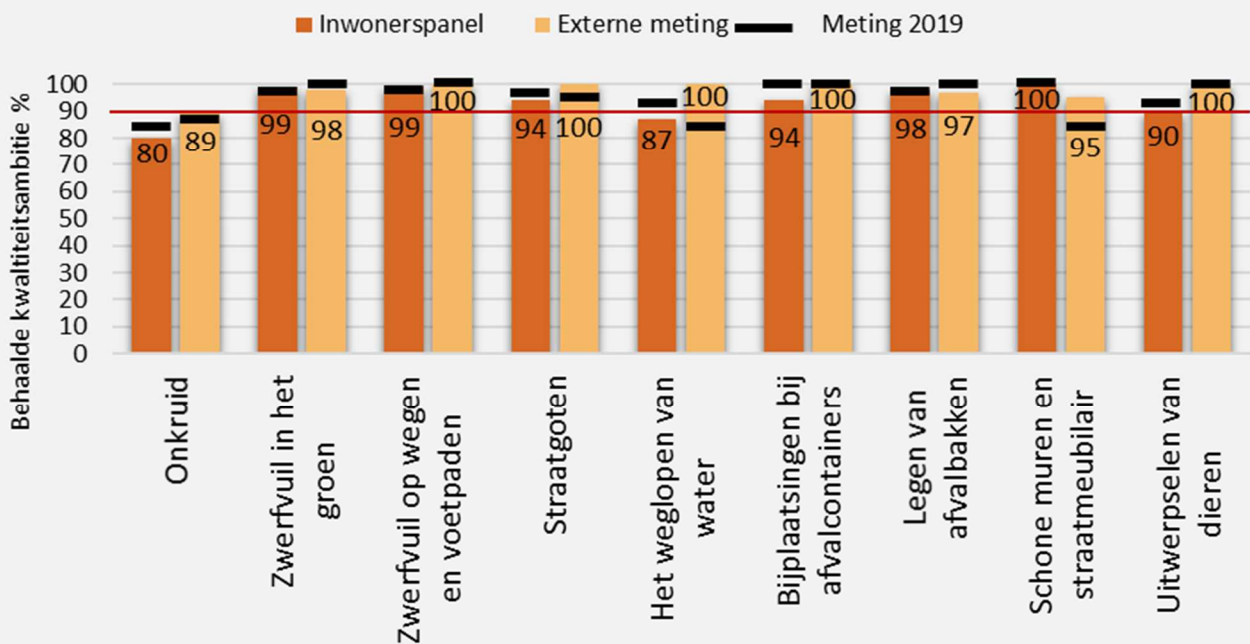
MEUBILAIR



Het onderdeel meubilair scoort volgens het Inwonerspanel ruim boven de ambitie.

Volgens de externe meting voldoet de beeldmeetlat 'straat- en parkmeubilair' niet aan de afgesproken ambitie.

SCHOON



De beeldmeetlat 'onkruid' scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting onder de ambitie. Voor wat betreft de externe meting weten we dat het hier met name gaat om onkruid op de moeilijk bereikbare plekken zoals parkeervakken en langs gevels. Volgens het Inwonerspanel voldoet de beeldmeetlat 'weglopen van water' niet aan de afgesproken doelstelling van 90%.

4. MELDINGEN

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

We hebben de afgelopen jaren ingezet op een betere bereikbaarheid (digitaal en via slim melden app) van de gemeente. Deze laagdrempelige en gebruiksvriendelijke manier voor het doorgeven van meldingen en de samenvoeging van Haren, Ten Boer en Groningen leidde in 2019 tot een forse toename van het aantal meldingen. In 2020 zien we dat het aantal meldingen stabiliseert. Ten opzichte van 2019 is het aantal meldingen met 4% toegenomen. Onderstaande tabel laat een weergave zien van de ontwikkeling van het aantal meldingen over de afgelopen jaren.

	2018	2019	2020	% t.o.v. 2019
Bomen	1.020	1.902	1.706	-10%
Bruggen, viaducten en water	284	598	177	-70%
Groen	2.189	3.290	3.919	+19%
Openbare afvalstromen	2.404	1.697	3.556	+109%
Riolering	663	828	1.087	+31%
Speelplekken en toestellen	207	440	462	+5%
Straatverlichting/verkeerslichten	4.727	5.694	5.784	+2%
Verkeer & Vervoer	720	3.202	2.512	-22%
Wegen	3.031	4.098	3.455	-16%
Honden		300	387	+30%
Huisvuil en afval		10.440	10.862	+4%
Totaal	15.357	32.489	33.907	+4%

In de tabel op de volgende bladzijde is een verdeling van het aantal meldingen over de verschillende gebieden te zien. In de gebieden Oude Wijken en Zuid is het aantal meldingen nagenoeg gelijk gebleven. In de overige gebieden is dit aantal iets gestegen ten opzichte van vorig jaar. De meeste meldingen zijn in Zuid gedaan.

Gebiedsdeel	2018	2019	2020	% t.o.v. 2019
Centrum	1.584	1.646	1.774	+8%
Oost	2.208	4.714	5.346	+13%
Oude Wijken	2.413	8.171	8.141	0%
West	2.272	5.543	6.062	+9%
Zuid	4.169	9.173	9.203	0%
Haren	-	2.275	2.378	+4%
Ten Boer	-	967	1.003	+4%

5. CONCLUSIES EN MAATREGELEN

Gemeente totaal

De gemeenteraad heeft de kwaliteitsambitie vastgesteld op 90% voor niet alleen de gemeente in totaal maar ook voor elk gebiedsdeel afzonderlijk. Uit de resultaten van het Inwonerspanel blijkt dat Groningen op gemeenteniveau in 94% van de waarnemingen voldoet aan de BORG-norm. De externe meting geeft een totaal score van 95%. Hiermee voldoen we op gemeente niveau ruim aan de afgesproken ambitie. Belangrijke kanttekening hierbij is dat in 2020 als gevolg van bezuinigingen het BORG niveau voor het onderdeel verharding, met uitzondering van het Centrum, is verlaagd van 'voldoende' naar 'matig'. Dit leidt nu tot een hogere score. Het effect van deze bezuiniging zal naar verwachting pas de komende jaren zichtbaar worden. Daarnaast hebben we de externe schouw op een aantal punten aangepast waardoor ook de externe meting leidt tot een betere beoordeling. Zo wordt er niet meer op locaties geschouwd waar werkzaamheden plaats vinden (zoals vervangen gele steentjes in het Centrum) en worden olifantenpaadjes in het gazon en afgevallen bloesem en bladeren niet meer meegenomen in de beoordeling. Ook zien we een hogere score door de inzet van meer vrijwilligers bij het opruimen van zwerfafval.

Als gevolg van Covid-19 hebben wij op sommige momenten minder inzet kunnen plegen op het onderhoud terwijl de openbare ruimte juist intensiever werd gebruikt. Doordat meer online werd besteld zagen we toename in het aantal bijplaatsingen bij containers van verpakkingsmaterialen. We zijn er trots op dat we ondanks de gevolgen van Covid-19 aan de kwaliteitsambitie van 90% hebben voldaan.

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 gebied Oost na). Wel zien we dat een aantal beeldmeetlatten in meerdere gebieden onder het kwaliteitsniveau worden beoordeeld. Het gaat om 'planten en struiken', 'grasvelden' en 'onkruid'. In 2019 hadden we extra financiële middelen beschikbaar voor het onderhoud van de onderdelen groen en schoon in alle gebiedsdelen. In 2020 moesten we het echter zonder deze middelen doen. Dat zien we terug in een lagere beoordeling van het kwaliteitsniveau van deze beeldmeetlatten. Daarnaast zien we dat het onderhoudsniveau 'matig' voor planten en struiken leidt tot meer opslag en grotere gaten in plantvakken. De beeldmeetlat 'grasvelden' scoort lager dan vorig jaar omdat in verband met Covid-19 later begonnen is met maaien. Op het moment van de externe schouw was het gras te hoog en voldeed het niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie. We gaan ervan uit dat we in 2021 op tijd kunnen beginnen met maaien en hiermee weer kunnen voldoen aan het gewenste ambitieniveau. In het Centrum en in Zuid hebben we extra ingezet op onkruidbestrijding met heet water. Het voordeel hiervan is dat slecht bereikbare locaties zoals onkruid in goten, op parkeervakken, langs gevels en tussen fietsenrekken kunnen worden aangepakt. In Zuid zien we in de meting terug dat dit effect heeft gehad: volgens de externe meting voldoet de beeldmeetlat 'onkruid' aan het ambitieniveau van 90%. Ook in het Centrum zien we een betere score voor onkruid (van 82% naar 86%) maar voldoen we nog niet aan de afgesproken ambitie. Als gevolg van Covid-19 maatregelen zijn meer mensen thuis

waardoor meer auto's in de wijken geparkeerd staan. Hierdoor is het moeilijker om de parkeervakken vrij van onkruid te maken. Dat zien we in een aantal gebieden terug in een slechtere score voor de beeldmeetlat 'onkruid'.

Centrum

Net als in 2019 voldoen de resultaten van het Centrum niet aan het ambitieniveau. Wel is de kwaliteit van het onderhoud volgens de externe meting gestegen (van 70% naar 78%). Volgens het Inwonerspanel is de kwaliteit licht gedaald (van 45% naar 41%).

Vooraf 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.

We zien 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. Ondanks dat de gebruiksfrequentie van het Centrum als gevolg van Covid-19 in 2020 meer wisselde dan in 2019 worden bewoners in het Centrum dagelijks (24/7) geconfronteerd met een toenemende druk op de openbare ruimte in de binnenstad. Daarnaast 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. Ook de lage respons van bewoners uit het Centrum is een mogelijke oorzaak voor de lage score.

Maatregelen 2020

Het hoge ambitieniveau in het Centrum staat bij ons voorop. Daarom hebben wij in 2020 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:

- Continueren van zichtbaar reinigen en aanbrengen spetterkit op afvalcontainers

Alle afvalbakken in het Centrum laten we sinds 2019 zichtbaar reinigen door een 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. Daarnaast voorzien we bij vernieuwing van ondergrondse containers de nieuwe container van spetterkit. Dit is een preventieve coating waardoor plakkers zeer moeilijk hechten. De containers worden hierdoor minder beplakt en zijn makkelijker schoon te maken. Beide maatregelen zijn zeer effectief en hebben we in 2020 gecontinueerd. Inmiddels zijn alle containers voorzien van spetterkit. Ook zijn alle wasteliften vervangen door 240 liter bakken en voorzien van spetterkit.

- Uitwerken visie op afvalbakken binnenstad

Omdat een deel van de afvalbakken in de binnenstad toe is aan vervanging, hebben we in juli 2019 een belevingsonderzoek rondom afvalbakken laten uitvoeren. Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in hoe de verschillende gebruikers van de binnenstad de afvalbakken en het beheer met betrekking tot (zwerf)afval beleven. Uit het onderzoek kwam 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 wilden we dit plan verder gaan uitwerken om een positieve beleving en gebruik van afvalbakken te stimuleren. Echter is door Covid-19 de aandacht naar andere (operationele) zaken gegaan en is vertraging opgetreden in het plan. Mede afhankelijk van de ontwikkelingen rondom Covid-19 pakken we dit vermoedelijk in de tweede helft van 2021 weer op.

- Onkruidbestrijding met heet water

In 2020 hebben we in het Centrum extra ingezet op onkruidbestrijding met heet water. Hierdoor kunnen we ook het onkruid verwijderen op slecht bereikbare locaties. Ook al voldoen we nog niet aan de afgesproken ambitie van 90%, toch zien we een verbetering van de Borgscore van 82% naar 86%. Mede op basis van onze ervaring in gebied Zuid, zijn we positief over de effectiviteit van onkruidbestrijding met heet water en zullen we de extra inzet in het Centrum continueren.

- Bewoners vragen om toelichting op beoordeling

Dit is het derde jaar op rij dat bewoners via het Inwonerspanel de kwaliteit van het onderhoud van de openbare ruimte in het Centrum ver onder de afgesproken ambitie beoordelen. Door bewoners te vragen waarom zij het onderhoud in het Centrum laag waarderen kan de beleving door bewoners misschien positief worden beïnvloed en kunnen we beter inspelen op de behoeften van bewoners. Daarom wilden we in 2020 in gesprek gaan met bewoners van het Centrum. Echter is dit door Covid-19 tot stilstand gekomen. Ons voornemen is om in 2021, als de situatie rondom Covid-19 dit toelaat, deze maatregel alsnog uit te voeren.

Maatregelen 2021

Om ervoor te zorgen dat het beheer van de openbare ruimte voldoet aan de kwaliteitsdoelstellingen zijn maatregelen voor 2021 nodig. We willen de volgende maatregelen gaan uitvoeren:

- Continueren van te nemen maatregelen 2020 die door Covid-19 niet zijn uitgevoerd

Als gevolg van Covid-19 hebben we in 2020 een deel van de maatregelen niet kunnen uitvoeren. Dit willen we alsnog gaan doen in 2021. Het gaat om:

- Uitwerken visie op afvalbakken binnenstad
- Bewoners vragen om toelichting op de beoordeling

Zie voor meer informatie de toelichting hiervoor bij 'Maatregelen 2020'.

- Hogedrukreiniging van afvalbakken

Vanaf 2021 zullen we de afvalbakken zelf gaan reinigen met behulp van hoge druk. Omdat dit meer zal spetteren dan reiniging met behulp van lage druk, zal het schoonmaken van de afvalbakken zoveel mogelijk na sluitingstijd van de winkels plaatsvinden.

- Continueren onkruidbestrijding met heet water

We willen de onkruidbestrijding met heet water voortzetten in het Centrum en in Zuid. Daarnaast gaan we kijken of deze manier van onkruidbestrijding effectief kan zijn in andere gebieden zoals in gebied Oost.

- Schoonmaken verkeersborden en herstellen wegmarkeringen

In Haren is al eerder met succes een schoonmaakronde van alle verkeersborden uitgevoerd. Dit leidde tot veel positieve reacties van bewoners. Omdat in het Centrum, Oude Wijken en Oost de verkeersborden niet voldoen aan de 90% doelstelling (omdat deze vies zijn en of beplakt met stickers) willen we eenzelfde schoonmaakronde in deze gebieden gaan uitvoeren.

Omdat de wegmarkeringen in het Centrum ieder jaar slechter scoren willen we in het Centrum ook de wegmarkeringen herstellen.

- Bewoners beter informeren

Door bewoners meer te informeren over het onderhoud kan er bij bewoners misschien meer begrip ontstaan voor de manier waarop wij de openbare ruimte beheren. We willen daarom via de digitale nieuwsbrieven vaker een toelichting geven op het onderhoud dat we in een bepaalde periode uitvoeren. Zo hebben we al eerder uitleg gegeven over snoeiwerkzaamheden en bladruimen.

- Ontwikkelen beheerstrategie

In het Groenplan Vitamine G beschrijven we onze ambitie voor meer, beter en bereikbaarder groen. Onderdeel daarvan is het behoud van kwaliteit van het bestaande groen. In het Groenplan hebben we aangegeven in 2021 daarvoor een beheerstrategie te gaan ontwikkelen. Dit willen we doen om het beheer van bestaand en nieuw groen te verbeteren en meer in lijn te brengen met onze ambitie van meer beter en bereikbaar groen.

BIJLAGE 1: BORG MATRIX 2020

BORG matrix 2020

Het onderhoudsniveau van de openbare ruimte voor 2020 is met vaststelling van de begroting 2020 door de raad bepaald. Met uitzondering van de binnenstad en het Noorderplantsoen is voor 2020 het BORG niveau voor het onderdeel verharding verlaagd van kwaliteitsniveau 'voldoende' naar 'matig'.

De binnenstad en het Noorderplantsoen worden op het niveau 'goed' onderhouden. Voor het overgrote deel daarbuiten wordt het niveau 'voldoende' nagestreefd met uitzondering van de facetten verharding, groen en schoon. Voor deze laatste geldt als ondergrens het niveau 'matig'.

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