

RESULTATEN BORG-RAPPORTAGE 2023



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 2023	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 twee keer per jaar een digitale 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 we verslag van de gerealiseerde kwaliteit in het beheer en onderhoud van de gemeente en geven we aan welke maatregelen we in 2024 uitvoeren.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan wij kort in op de BORG-systematiek. De bijbehorende BORG-matrix 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 maatregelen om de resultaten in 2024 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 2023 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 'planten en struiken' ziet dit er zo uit:

3. Planten en struiken

Hoe zien de planten en struiken 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 2023 werd behaald.

Respons Inwonerspanel

In totaal hebben 2.485 inwoners in juni en september de enquête ingevuld. De laagste respons zien we in het Centrum, zowel absoluut als relatief. Absoluut scoort Ten Boer ook laag, maar relatief gezien heeft Ten Boer de meeste respondenten. De hoogste respons in absolute aantallen heeft gebiedsdeel Zuid.

Gebiedsdeel	Respons	Inwoners 18+	Per 1.000 inwoners
Centrum	118	12.675	9,3
Zuid	643	47.390	13,6
Oude Wijken	605	49.767	12,2
West	404	40.642	9,9
Oost	411	28.294	14,5
Ten Boer	87	5.727	15,2
Haren	217	16.291	13,3
GEMEENTE	2.485	200.786	12,4

Externe meting Centrum

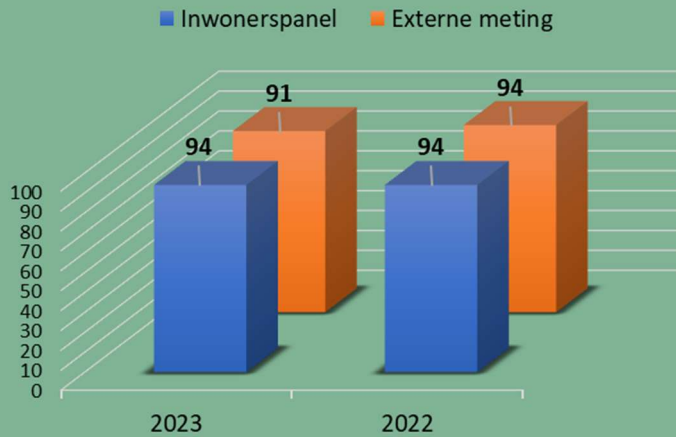
De externe meting, uitgevoerd door iFocus, is eveneens op gebiedsdeelniveau getoetst en is tegelijkertijd met de Inwonerspanel enquête uitgevoerd. iFocus heeft op minstens 25 meetlocaties geschouwd. De beeldmeetlatten zijn gelijk aan die van de digitale enquête. Per schouwlocatie zijn, indien aanwezig, 20 beeldmeetlatten gemeten. In gebiedsdeel Centrum is het ambitieniveau hoog (niveau A/goed). Om meer grip op de resultaten te krijgen heeft iFocus, net als voorgaande jaren, 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.

Fysieke schouw inwoners Centrum

Op 15 september 2023 hebben we met 8 inwoners uit het Centrum (allen lid van het Inwonerspanel en bekend met de burgerschouw) 5 schouwlocaties in het Centrum geschouwd. Hierbij hebben we dezelfde systematiek gehanteerd die iFocus toepast bij de externe schouw. De bewoners hebben per schouwlocatie, indien aanwezig, 20 beeldmeetlatten beoordeeld. De beoordelingen zijn verwerkt in de uitkomsten van de enquête van het Inwonerspanel. Zie voor meer informatie hoofdstuk 5 'Maatregelen Centrum 2023-2024'

GEMEENTE TOTAAL

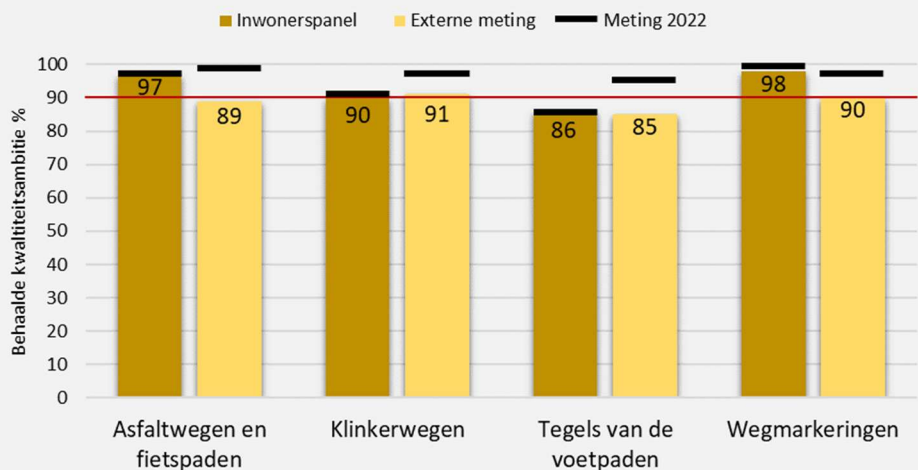
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



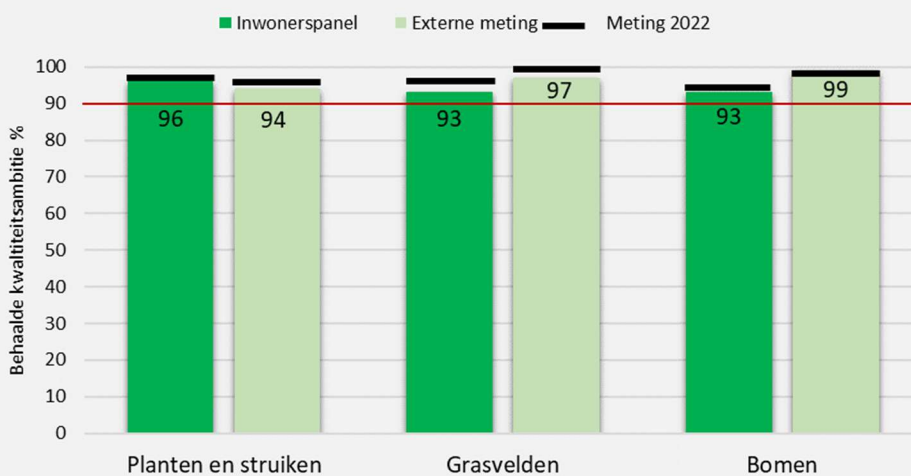
Ook in 2023 voldeden we aan de afgesproken kwaliteitsambitie van 90% voor de gemeente als geheel. In 2022 lag de score van de BORG schouw op gemeenteniveau volgens het Inwonerspanel op 94%. Dit percentage is in 2023 gelijk gebleven. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gedaald van 94% in 2022 naar 91% in 2023.

TOTAAL VERHARDING

Het onderdeel verharding voldoet met uitzondering van de beeldmeetlat 'tegels van de voetpaden' aan de 90% ambitie. Volgens de externe mening scoort ook 'Asfaltwegen en fietspaden' met 89% onder de afgesproken kwaliteitsambitie. Volgens de externe meting scoren alle beeldmeetlatten lager dan in 2022.



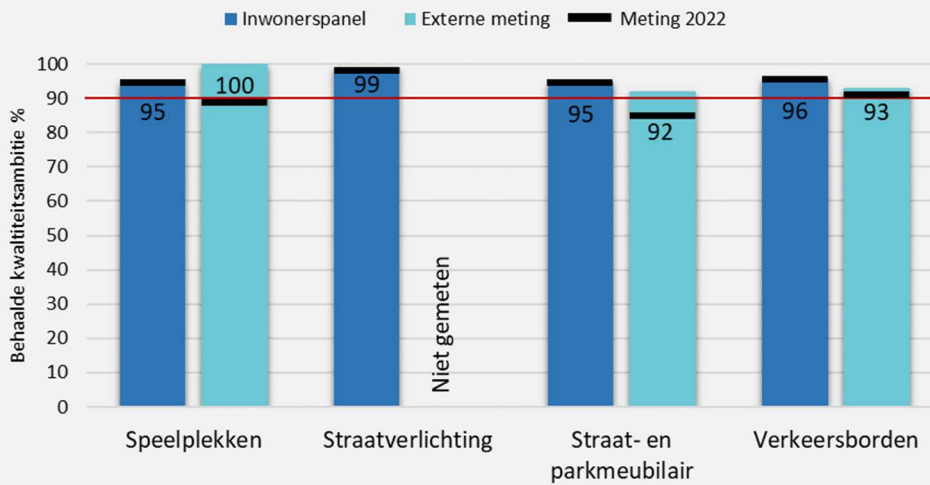
TOTAAL GROEN



Het onderdeel groen scoort net als vorig jaar ruim boven de 90%. De scores zijn ongeveer gelijk aan de scores van 2022.

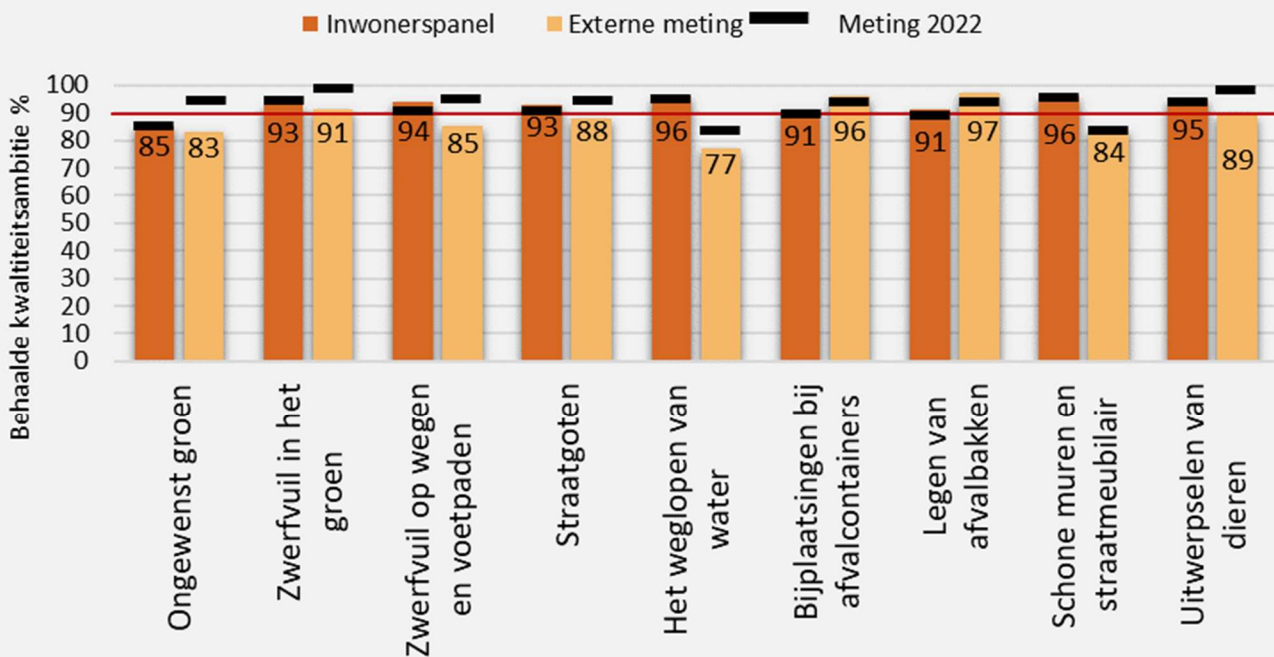
GEMEENTE TOTAAL

TOTAAL MEUBILAIR



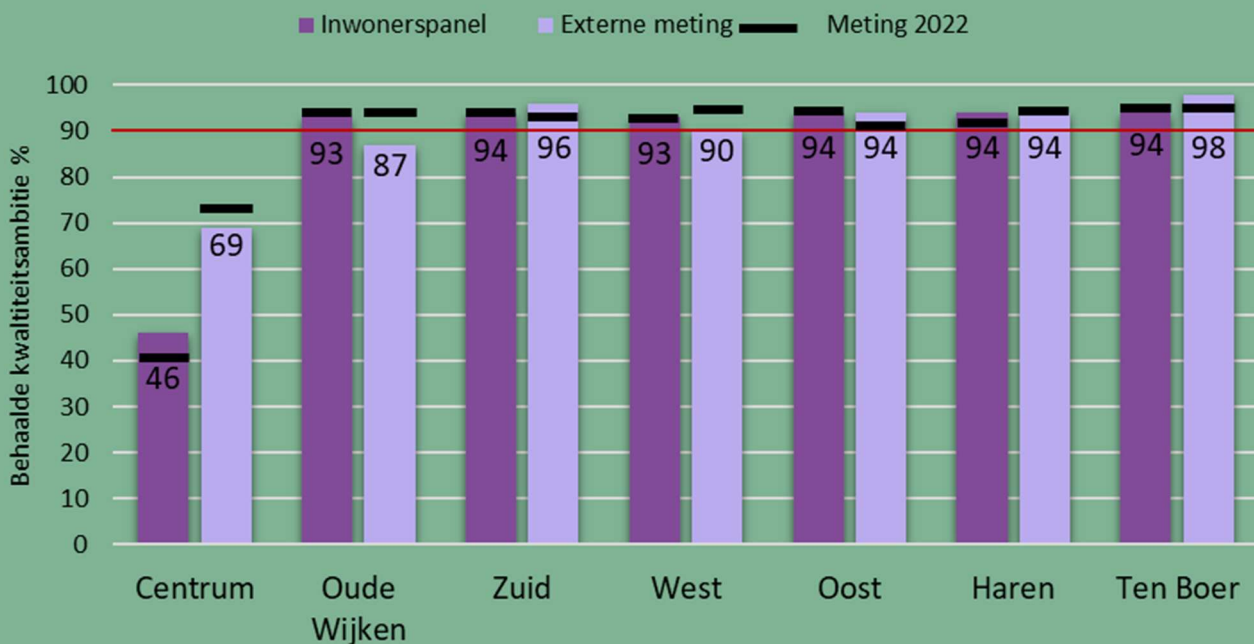
Volgens zowel het Inwonerspanel als de externe meting voldoet het onderdeel meubilair aan de afgesproken ambitie. De scores van de externe meting voor 'speelplekken' en 'straat- en parkmeubilair' lagen in 2022 onder de 90% ambitie maar zijn in 2023 weer gestegen tot boven de 90%.

TOTAAL SCHOON



Met uitzondering van de beeldmeetlat 'ongewenst groen' voldoet volgens het Inwonerspanel het onderdeel schoon aan de 90% ambitie. Net als in 2022 scoren volgens de externe meting de beeldmeetlatten 'het weglopen van water' en 'schone muren en straatmeubilair' onder de afgesproken kwaliteitsambitie. Ook de beeldmeetlatten 'ongewenst groen' en 'uitwerpselen van dieren' voldoen niet aan de afgesproken ambitie.

BORG resultaten per gebied



Met uitzondering van het Centrum voldoen volgens het Inwonerspanel alle gebieden aan de gewenste kwaliteitsdoelstelling van 90%.

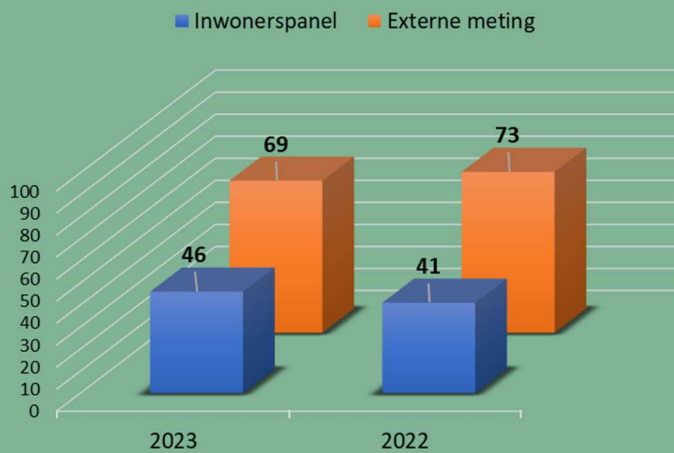
Het ambitieniveau voor het Centrum is 'goed' (kwaliteitsniveau A). Zowel uit de resultaten van het Inwonerspanel (score 46%) als van de externe meting (score 69%) blijft de kwaliteit achter bij de gewenste doelstelling.

Volgens de externe meting is in Oude Wijken de kwaliteit van het onderhoud gezakt onder het ambitieniveau. Voor een deel van dit gebiedsdeel geldt sinds 2023 een hoger onderhoudsniveau (van C naar B) voor de onderdelen verharding, groen en schoon. Het effect van de extra inzet op herstraten van trottoirs en het verwijderen van ongewenst groen heeft meer tijd nodig en zal naar verwachting na verloop van tijd steeds beter zichtbaar worden. Zie hoofdstuk 5 voor een toelichting op de extra onderhoudsinzet noordelijke wijken.

In de volgende hoofdstukken zoomen we per gebied in op de behaalde resultaten.

CENTRUM (GEBIED BINNEN DIEPENRING + KERNWINKELGEBIED)

TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %

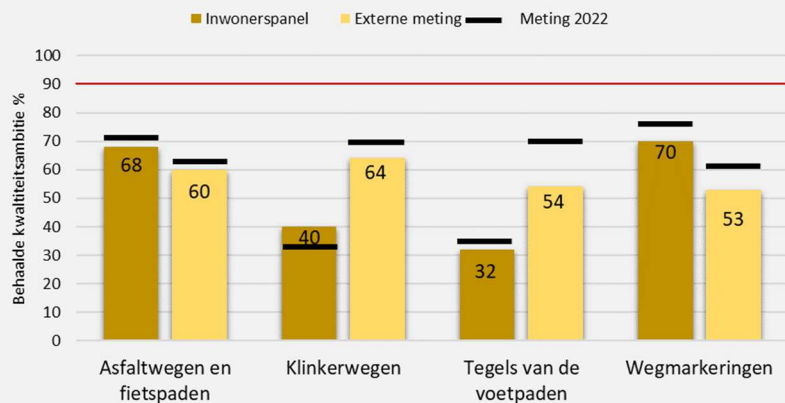


Het ambitieniveau voor het Centrum (niveau goed/A) is hoger dan in andere gebiedsdelen. Uit de resultaten van het Inwonerspanel en van de externe meting blijkt dat de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90% niet gehaald wordt. De kwaliteit van het onderhoud is volgens het Inwonerspanel gestegen (van 41% naar 46%). Volgens de externe meting is deze juist gedaald (van 73% naar 69%).

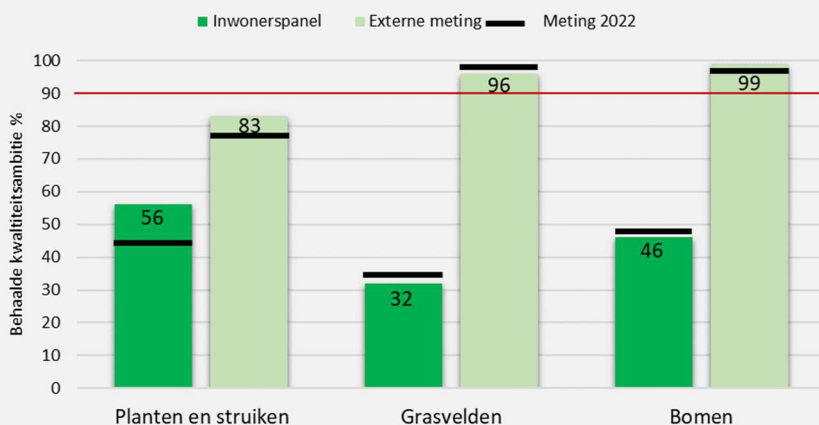
In hoofdstuk 5 gaan we nader in op de behaalde resultaten van het Centrum.

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

VERHARDING



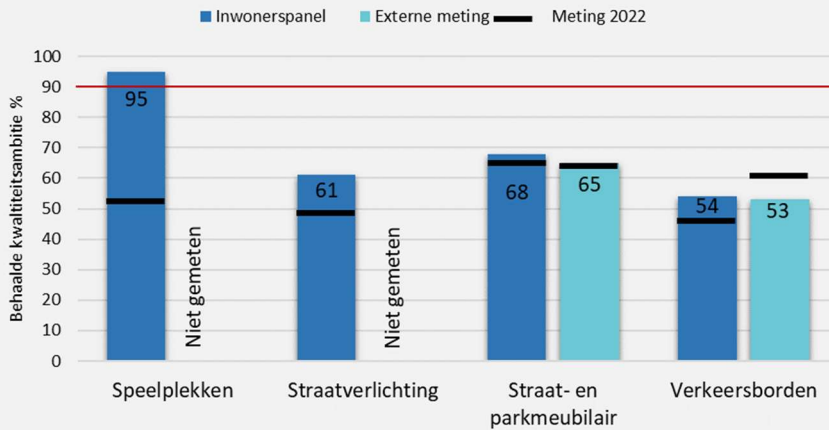
GROEN



Volgens de externe meting voldoen de beeldmeetlatten 'grasvelden' en 'bomen' aan de kwaliteitsdoelstelling. Het onderdeel groen wordt minder beoordeeld door het Inwonerspanel. Alle beeldmeetlatten scoren ruim onder de gewenste 90% ambitie.

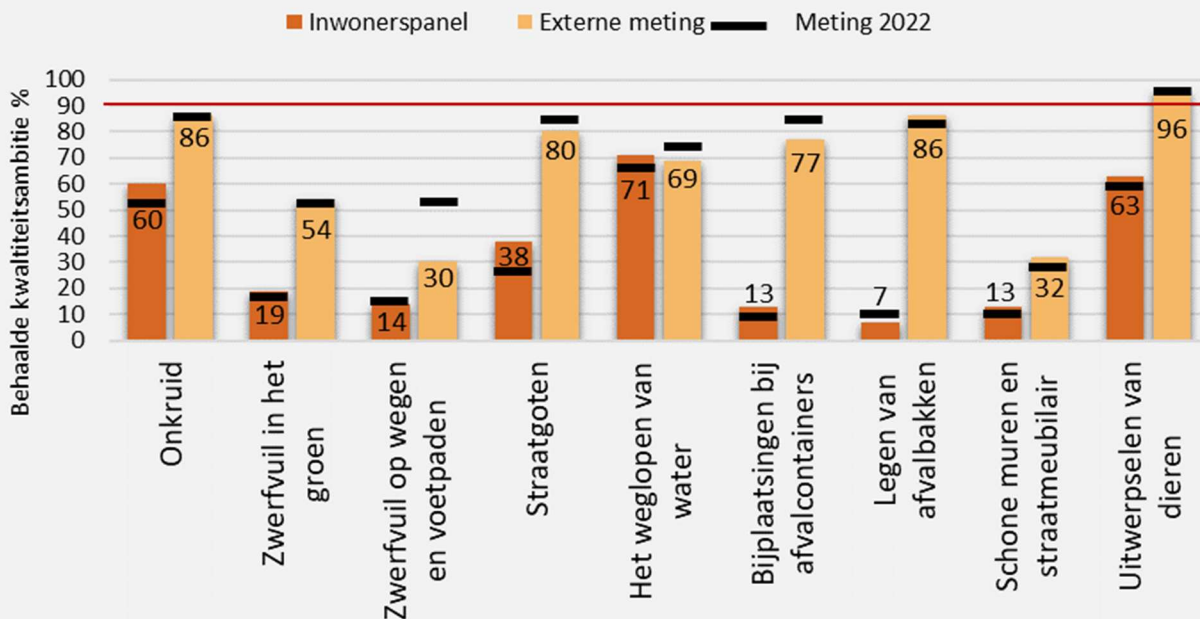
CENTRUM (GEBIED BINNEN DIEPENRING + KERNWINKELGEBIED)

MEUBILAIR



Het onderdeel meubilair scoort onder het kwaliteitsniveau met uitzondering van de speelplekken. Deze zijn door het Inwonerspanel beter beoordeeld dan in 2022 en scoren met 95% ruim boven

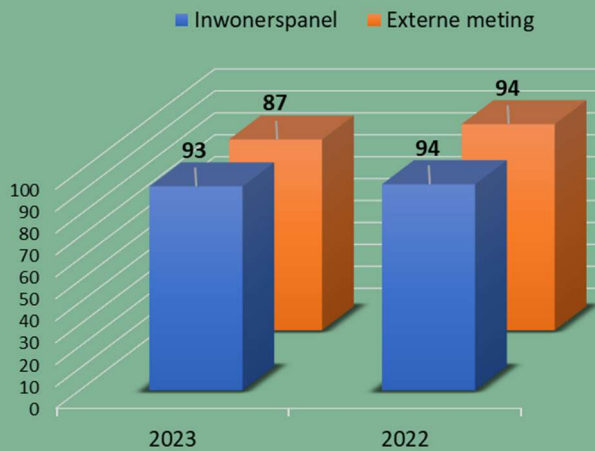
SCHOON



Volgens de resultaten van de schouw door zowel het Inwonerspanel als de externe schouw voldoet geen van de beeldmeetlatten aan de BORG doelstelling van 90%. Alleen de beeldmeetlat 'uitwerpselen van dieren' scoort volgens de externe meting boven de 90%. De verschillen tussen de scores van het Inwonerspanel en die van de externe meting zijn net als voorgaande jaren 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. Ook de relatief lage respons van bewoners uit het Centrum is een mogelijke oorzaak voor een lage score. In hoofdstuk 5 gaan we hier nader op in.

OUDE WIJKEN

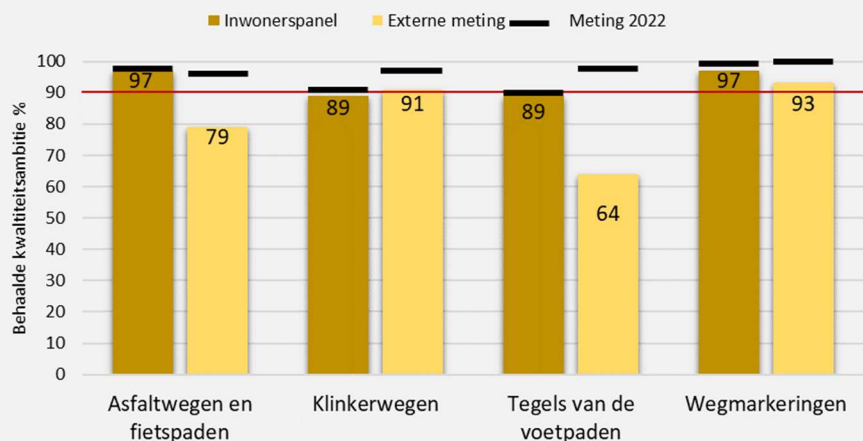
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



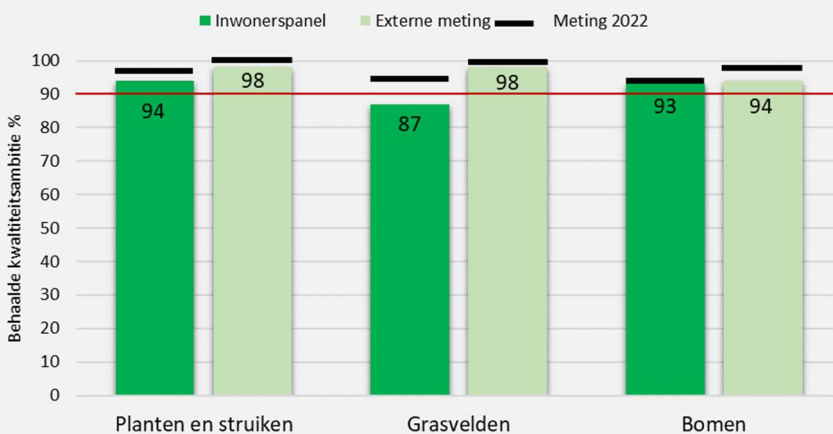
Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud op 93%. De score van de externe meting is in 2023 gedaald naar 87%. Dit is onder de afgesproken kwaliteitsambitie van 90%. De daling onder het ambitieniveau is voornamelijk toe te rekenen aan de onderdelen verharding en schoon. Voor een deel van dit gebiedsdeel geldt sinds 2023 een hoger onderhoudsniveau (van C naar B) voor de onderdelen verharding, groen en schoon. Een verbetering van het onderhoudsniveau van met name de beeldmeetlatten 'tegels van de voetpaden' en 'ongewenst groen' vergt meer tijd en zal na verloop van tijd meer zichtbaar worden.

Het onderdeel verharding scoort zowel volgens het Inwonerspaneel als volgens de externe meting lager dan in 2022. Opvallend is de lagere score die door de externe meting wordt toegekend aan de 'asfaltwegen en fietspaden' en de 'tegels van de voetpaden'.

VERHARDING



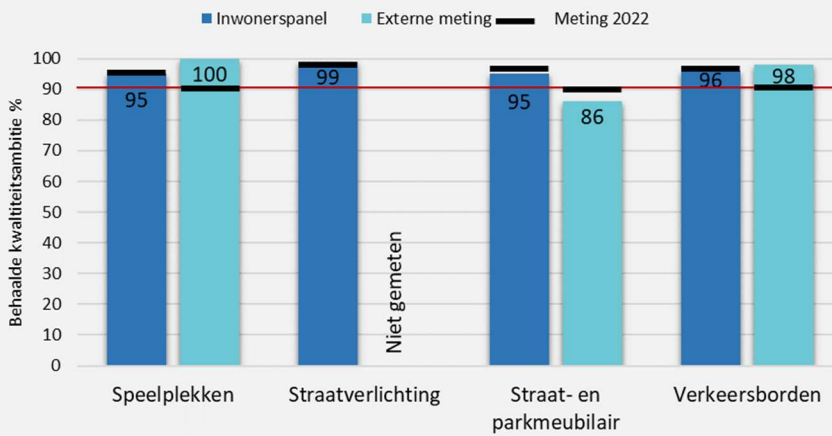
GROEN



Met uitzondering van de grasvelden scoort volgens het Inwonerspaneel het onderdeel groen ruim boven de 90%. Ook volgens de externe meting voldoet het groen aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

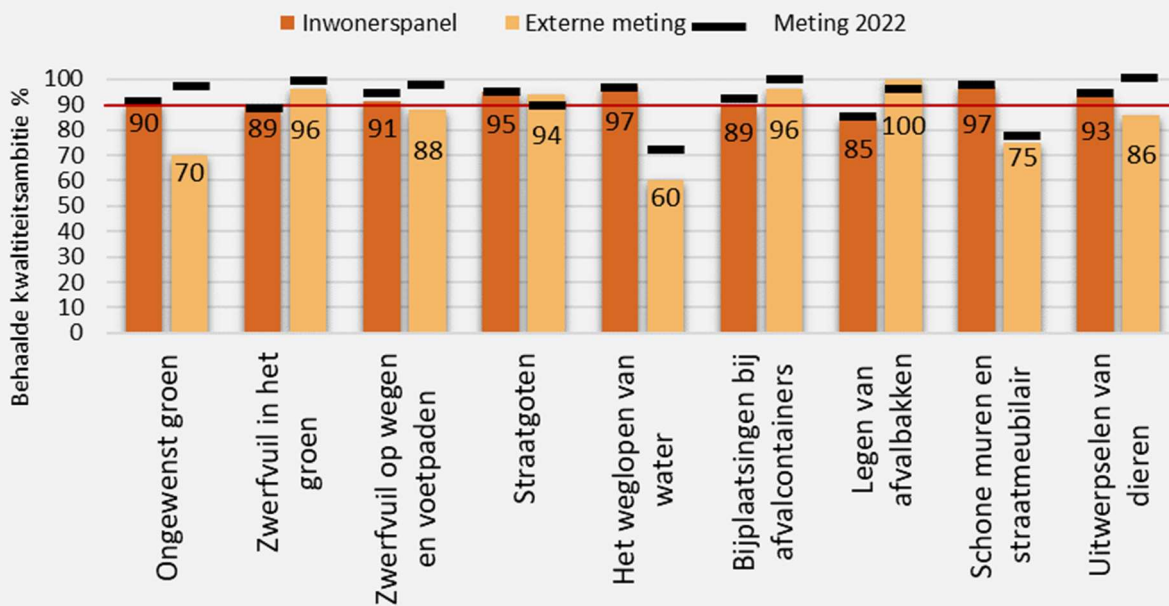
OUDE WIJKEN

MEUBILAIR



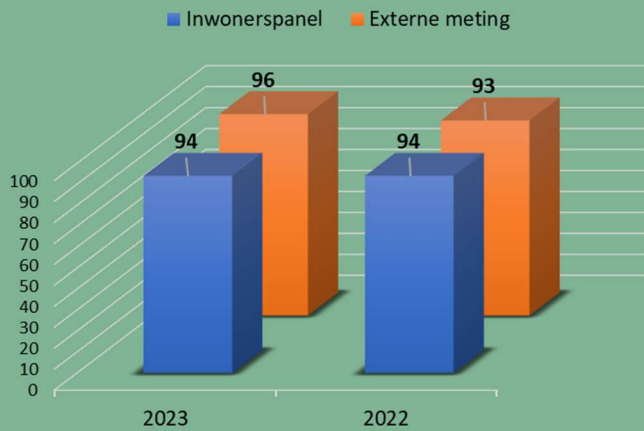
Het onderdeel meubilair voldoet volgens het Inwonerspanel aan de kwaliteitsambitie van 90%. Volgens de externe meting is het onderhoud van de speelplekken en verkeersborden ten opzichte van vorig jaar verbeterd. Deze beeldmeetlatten scoren ruim boven de 90%. Het straat- en parkmeubilair voldoet volgens de externe meting met 87% niet aan het gewenste onderhoudsniveau.

SCHOON



Het Inwonerspanel is positief over het onderdeel schoon. Alleen de beeldmeetlatten 'zwerfvuil in het groen', 'bijplaatsingen bij afvalcontainers' en 'leggen van afvalbakken' scoren iets onder de doelstelling van 90%. De externe meting beoordeelt het onderdeel schoon lager dan het Inwonerspanel. Volgens de externe meting voldoen de beeldmeetlatten 'ongewenst groen', 'zwerfvuil op wegen en voetpaden', 'weglopen van water', 'schone muren en straatmeubilair' en 'uitwerpselen van dieren' niet aan de afgesproken kwaliteitsambitie. Deze beeldmeetlatten scoren lager dan in 2022.

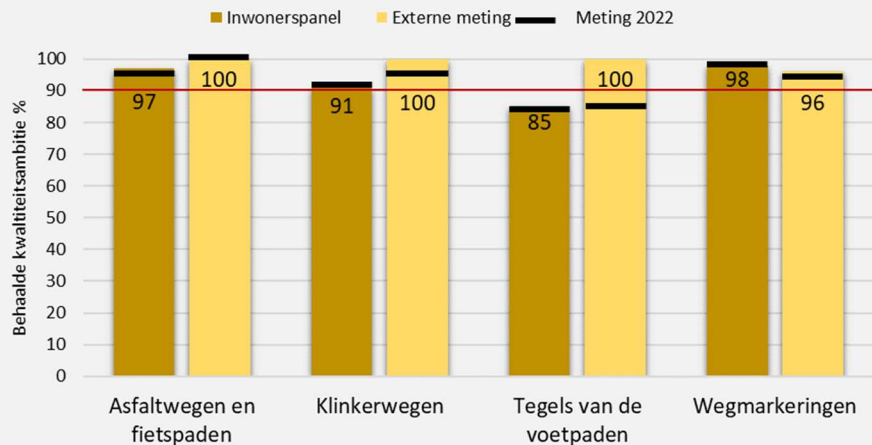
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



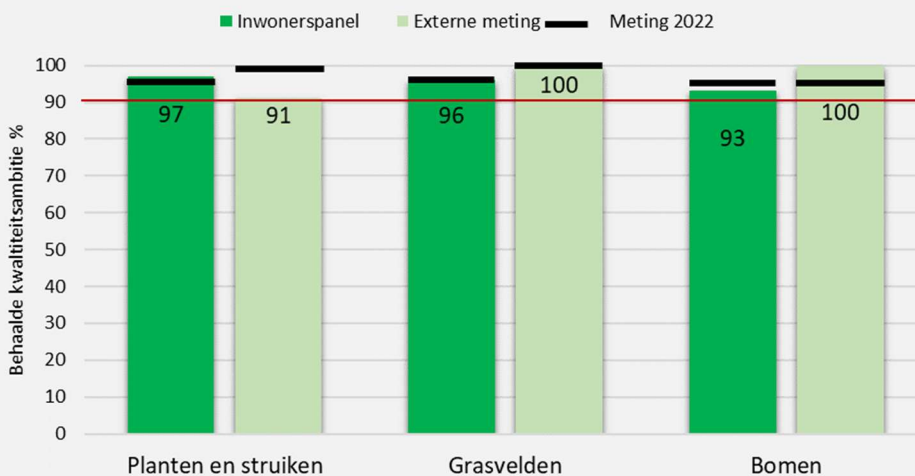
Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud net als vorig jaar op 94%. De score van de externe meting is gestegen van 93% naar 96%.

Het onderdeel verharding voldoet met uitzondering van de beeldmeetlat 'tegels van de voetpaden' aan de afgesproken ambitie. Volgens de externe meting is het onderhoud van de tegelvoetpaden ten opzichte van vorig jaar verbeterd.

VERHARDING

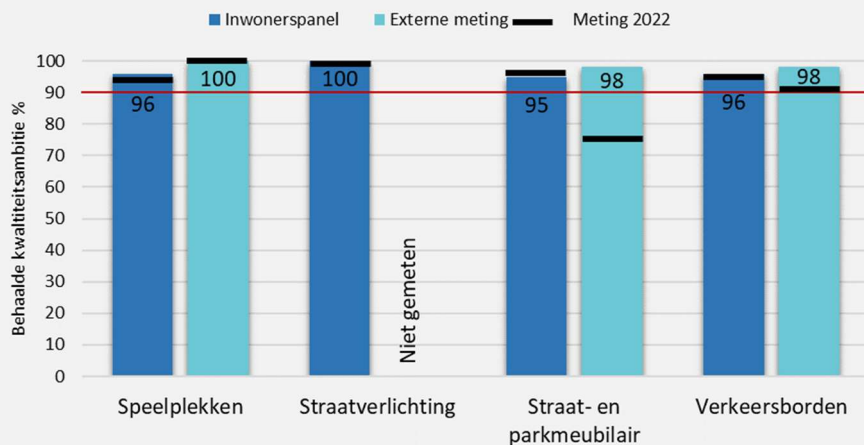


GROEN



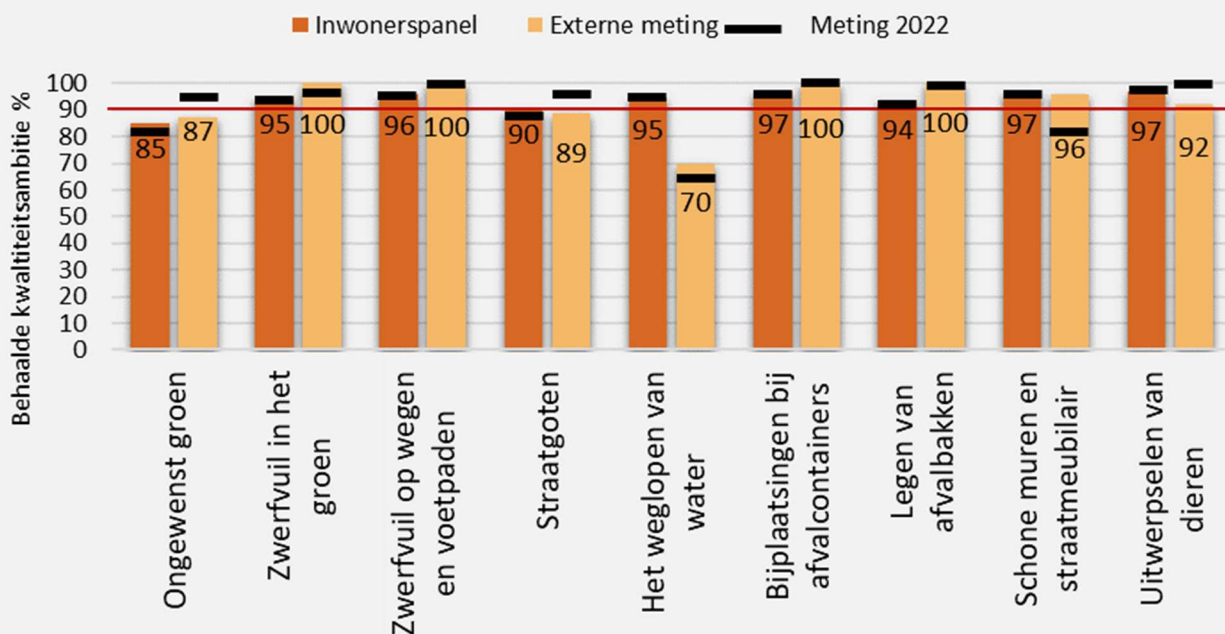
onderdeel groen scoort 11 boven de 90%. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud 'planten en struiken' ten opzichte van 2022 gedaald, maar voldoet deze met 91% steeds aan de afgesproken ambitie.

MEUBILAIR



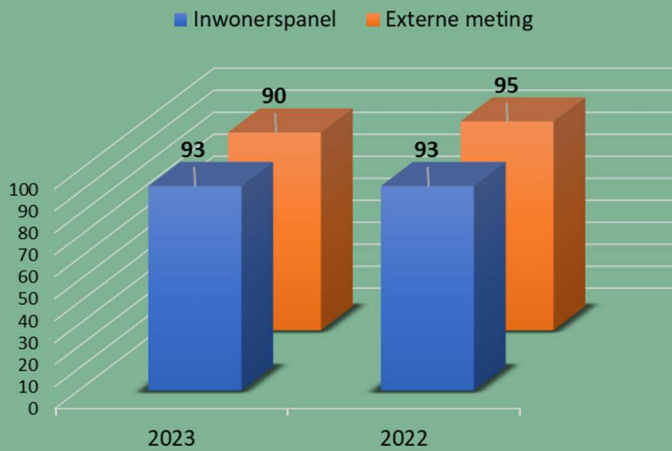
Zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting scoort het onderdeel meubilair ruim boven de ambitie van 90%. De externe meting laat zien dat het onderhoud van straat- en parkmeubilair is gestegen van 75% naar 98%.

SCHOON



Het Inwonerspanel is positief over het onderdeel schoon. Alleen de beeldmeetlat 'ongewenst groen' scoort net als vorig jaar onder de doelstelling van 90%. Volgens de schouwresultaten van de externe meting voldoen de beeldmeetlatten 'ongewenst groen', 'straatgoten' en 'het weglopen van water' niet aan de gestelde kwaliteitsambitie.

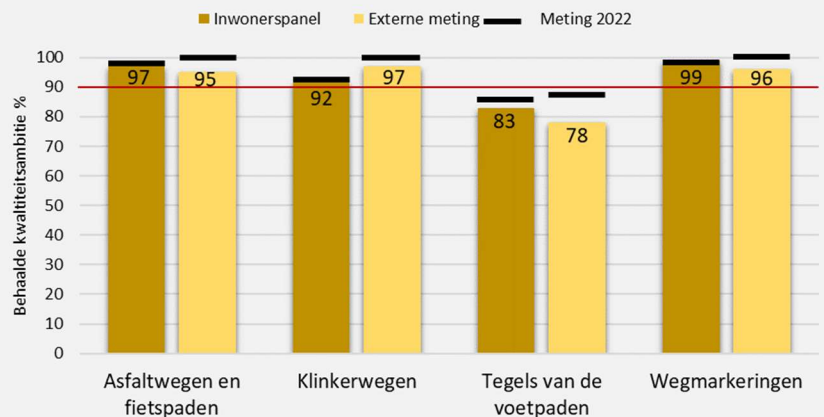
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



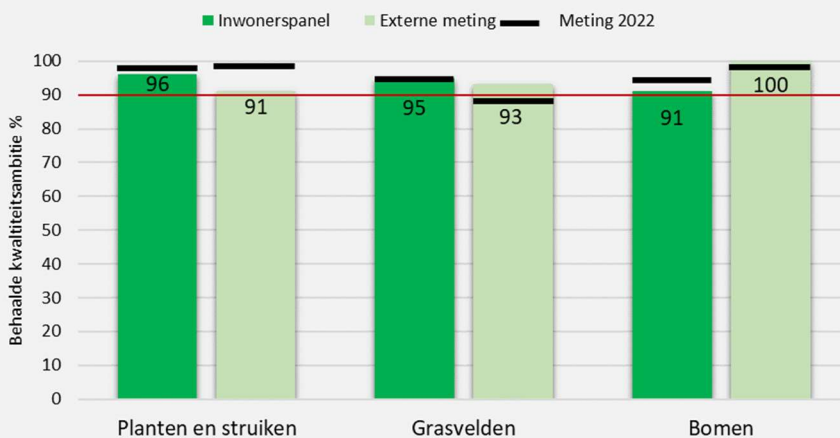
In 2022 lag de score van gebiedsdeel West volgens het Inwonerspanel op 93%. In 2023 is deze score gelijk gebleven. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gedaald van 95% naar 90%. De daling onder het ambitieniveau is voornamelijk toe te rekenen aan de onderdelen verharding en schoon. Voor een deel van dit gebiedsdeel geldt sinds 2023 een hoger onderhoudsniveau (van C naar B) voor de onderdelen verharding, groen en schoon. Een verbetering van het onderhoudsniveau van met name de beeldmeetlatten 'tegels van de voetpaden' en 'ongewenst groen' vergt meer tijd en zal na verloop van tijd meer zichtbaar worden.

Het onderdeel verharding voldoet met uitzondering van de beeldmeetlat 'tegels van de voetpaden' aan de afgesproken ambitie. Volgens de externe meting is het onderhoud van de tegelvoetpaden ten opzichte van vorig jaar verslechterd.

VERHARDING

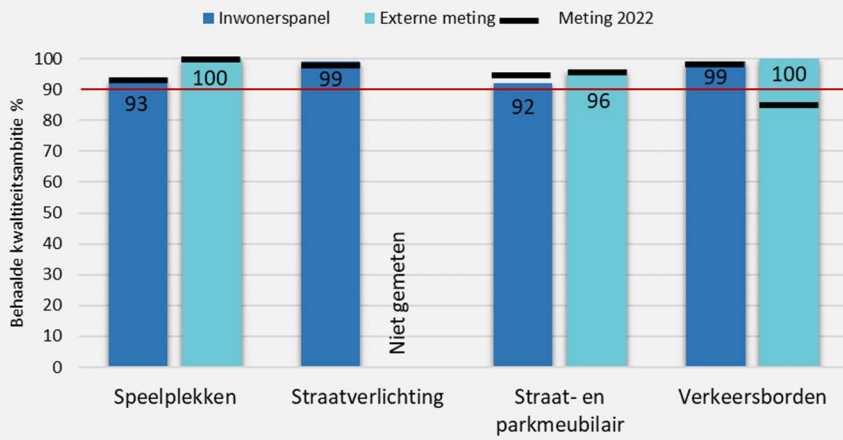


GROEN



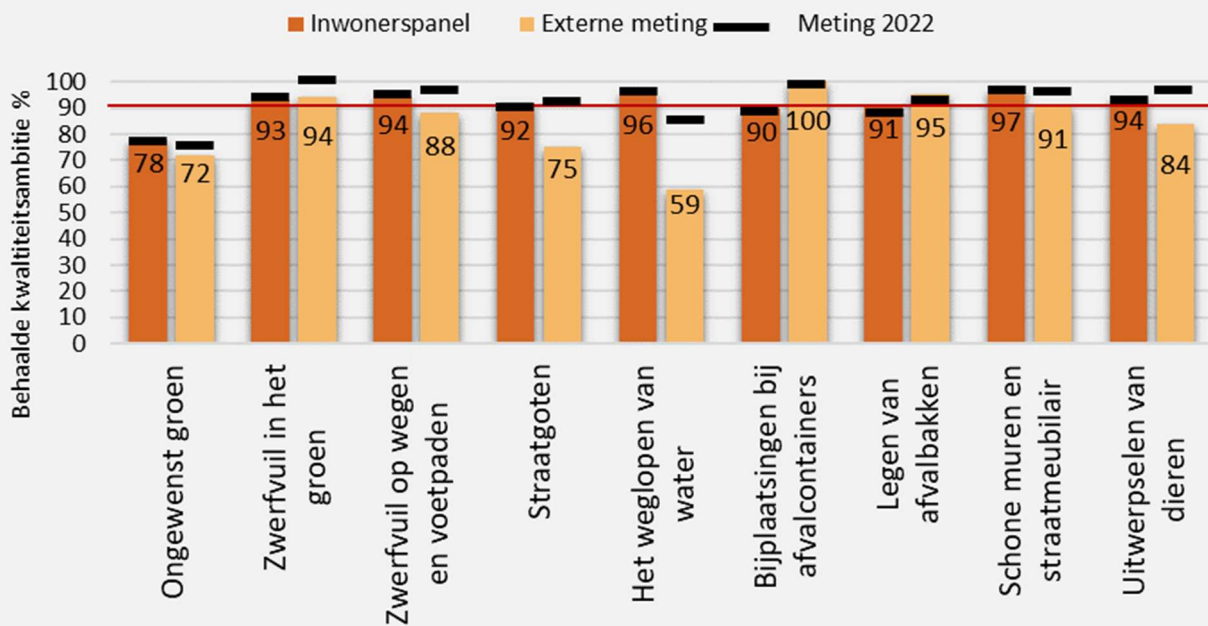
Net als vorig jaar scoort volgens het Inwonerspanel het onderdeel groen ruim boven de 90%. Ook volgens de externe meting voldoet het groen aan de afgesproken kwaliteitsambitie.

MEUBILAIR



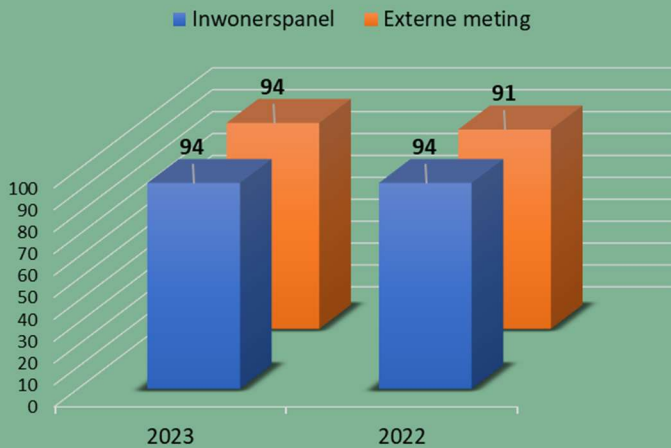
Het Inwonerspanel beoordeelt het onderhoud van het onderdeel meubilair ruim boven de ambitie van 90%. Volgens de externe meting is het onderhoud van de verkeersborden ten opzichte van vorig jaar verbeterd.

SCHOON



De beeldmeetlat 'ongewenst groen' scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting onder de ambitie. Verder het onderdeel schoon volgens het Inwonerspanel aan de kwaliteitsdoelstelling. Volgens de externe meting scoren de beeldmeetlatten 'zwerfvuil op wegen en voetpaden', 'straatgoten', 'het weglopen van water' en 'uitwerpselen van dieren' onder de doelstelling van 90%

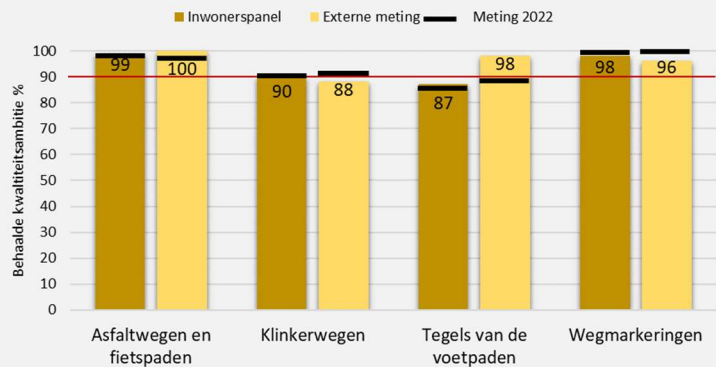
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



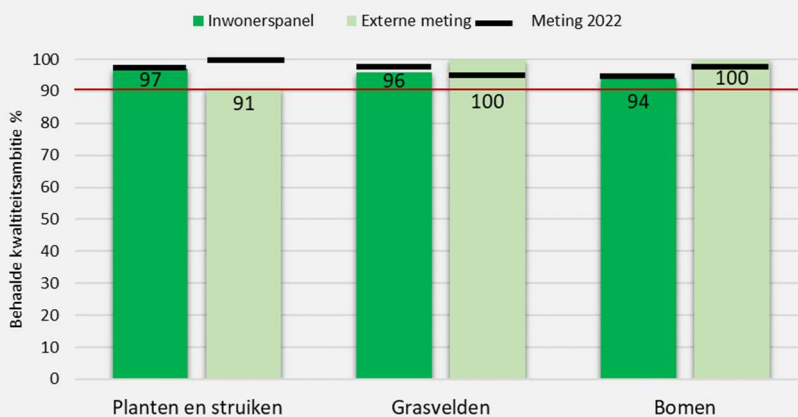
Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud net als vorig jaar op 94%. De score van de externe meting is gestegen van 91% naar 94%. Voor een deel van dit gebiedsdeel geldt sinds 2023 een hoger onderhoudsniveau (van C naar B) voor de onderdelen verharding, groen en verbetering. Ondanks de verhoging in onderhoudsniveau is de kwaliteit van het onderhoud volgens de externe meting gestegen ten opzichte van 2022.

Volgens de externe meting voldoet het onderdeel verharding met uitzondering van 'klinkerwegen' aan de afgesproken kwaliteitsambitie. Het onderhoud van de 'tegelvoetpaden' ten opzichte van vorig jaar is verbeterd. Het Inwonerspanel denkt hier anders over. Zij vinden dat de 'tegelvoetpaden' onder de afgesproken ambitie scoort.

VERHARDING

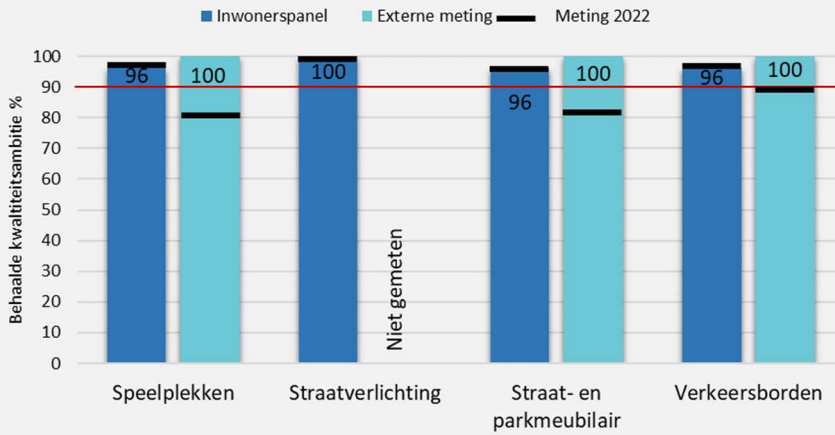


GROEN



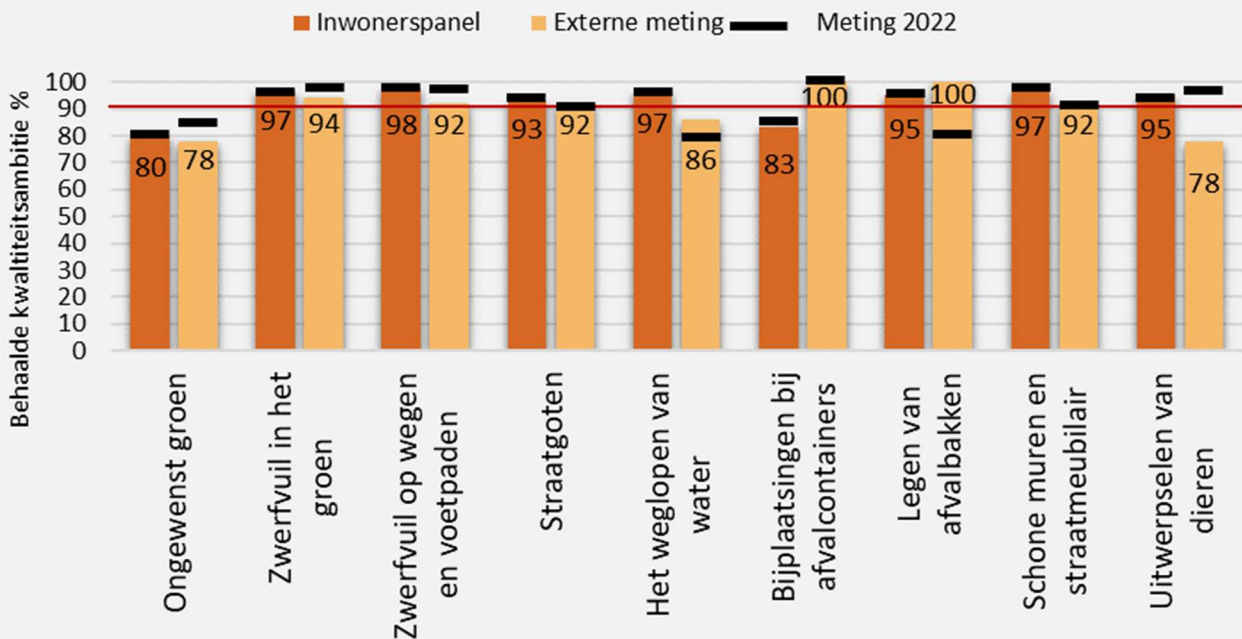
Het onderdeel groen scoort net als vorig jaar ruim boven de 90%. Het onderhoud van 'planten en struiken' is volgens de externe meting gedaald maar voldoet met 91% nog steeds aan de kwaliteitsambitie.

MEUBILAIR



Het Inwonerspanel beoordeelt het onderhoud van het onderdeel meubilair ruim boven de ambitie van 90%. Ook volgens de externe meting voldoet het onderdeel meubilair aan het gewenste onderhoudsniveau. De scores van de beeldmeetlatten 'speelplekken', 'straat- en parkmeubilair' en 'verkeersborden' zijn ten opzichte van 2022 gestegen tot boven het kwaliteitsniveau.

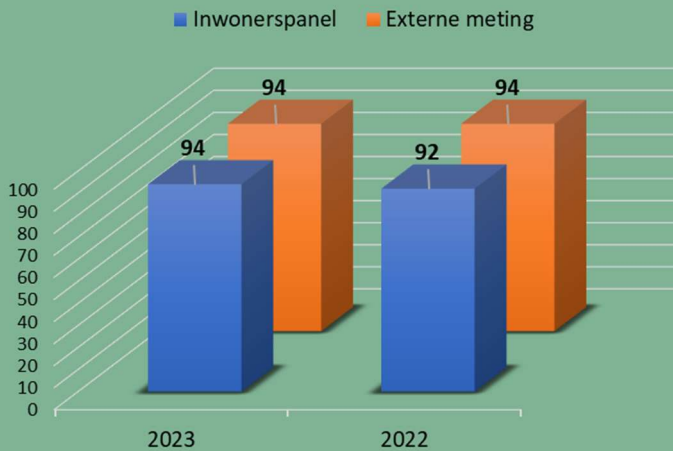
SCHOON



De beeldmeetlat 'ongewenst groen' scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting onder de ambitie. Ook 'bijplaatsingen bij afvalcontainers' scoort onder de 90% doelstelling. Volgens de externe meting scoort 'weglopen van water' en 'uitwerpselen dieren' onvoldoende. Voor wat betreft de overige beeldmeetlatten voldoet het onderdeel schoon aan de kwaliteitsdoelstelling.

HAREN

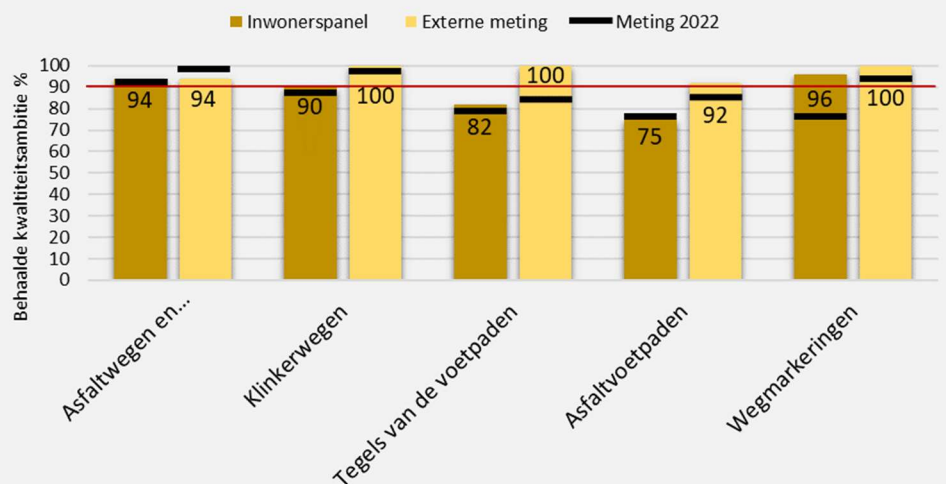
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



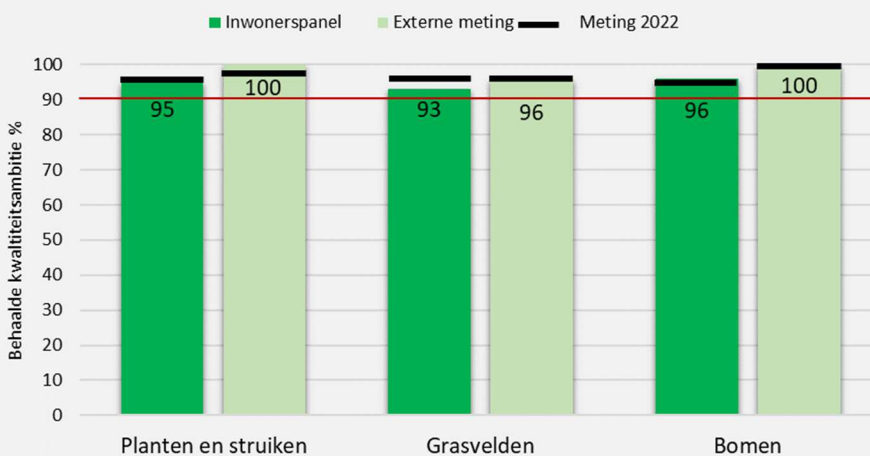
Volgens het Inwonerspanel is de score gestegen van 92% naar 94%. De externe meting beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud net als vorig jaar op 94%.

Het onderdeel verharding voldoet volgens de externe meting aan de afgesproken ambitie. Het Inwonerspanel denkt hier anders over. Zij vinden dat de 'klinkerwegen', 'tegelvoetpaden' en 'asfaltvoetpaden' onder de afgesproken ambitie scoren.

VERHARDING

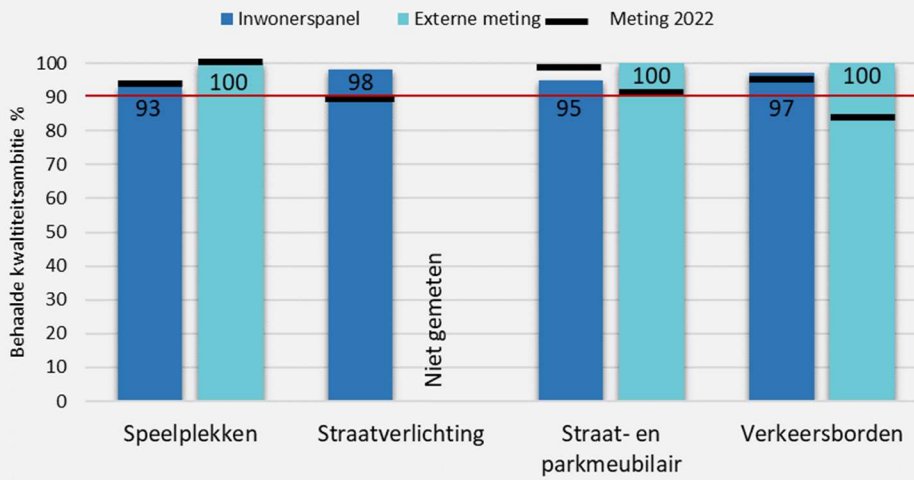


GROEN



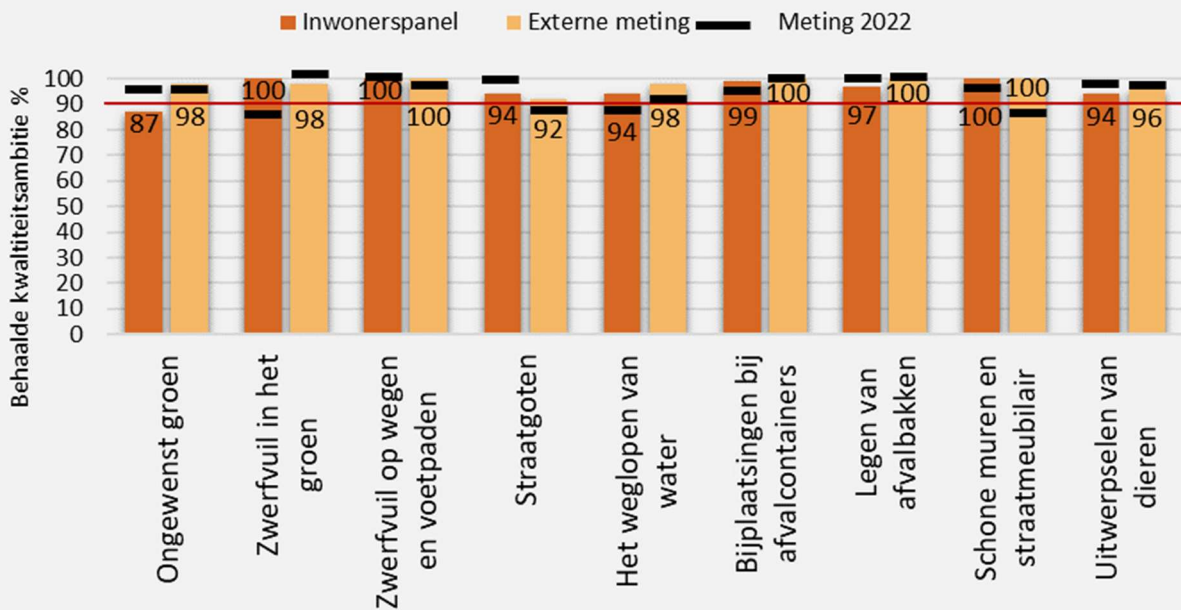
Het onderdeel groen voldoet volgens alle beeldmeetlatten aan de kwaliteitsambitie van 90%.

MEUBILAIR



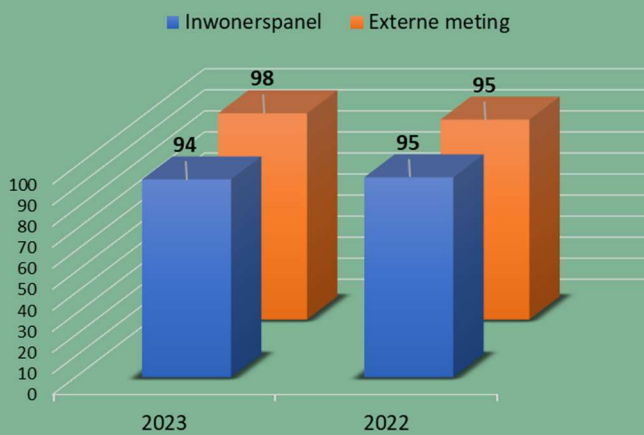
Het onderdeel meubilair scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting ruim boven de ambitie. Volgens de externe meting is het onderhoud van 'straat- en parkmeubilair' en 'verkeersborden' verbeterd.

SCHOON



Volgens het Inwonerspanel scoort alleen de beeldmeetlat 'ongewenst groen' onder de doelstelling van 90%. Volgens de schouwresultaten van de externe meting voldoen alle beeldmeetlatten 'aan de gestelde ambitie'.

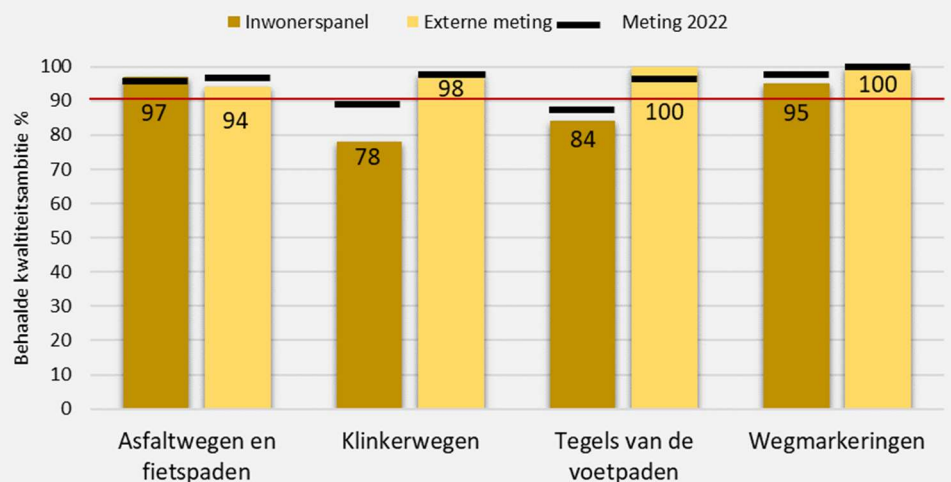
TOTAAL BEHAALDE KWALITEITSAMBITIE %



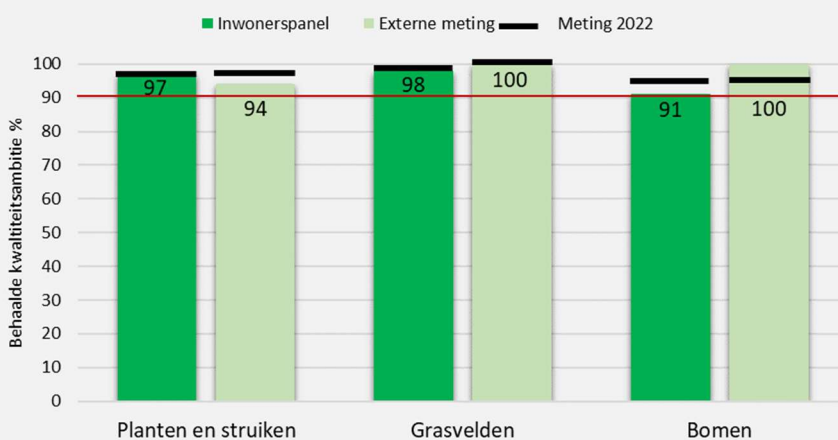
Het Inwonerspanel beoordeelt de kwaliteit van het onderhoud met 94% iets lager dan vorig jaar. Volgens de externe meting is de kwaliteit van het onderhoud gestegen van 95% naar 98%.

Volgens de externe meting voldoen alle beeldmeetlatten aan de 90% doelstelling. De beeldmeetlatten 'klinkerwegen' en 'tegelvoetpaden' scoren volgens het Inwonerspanel onder de ambitie.

VERHARDING

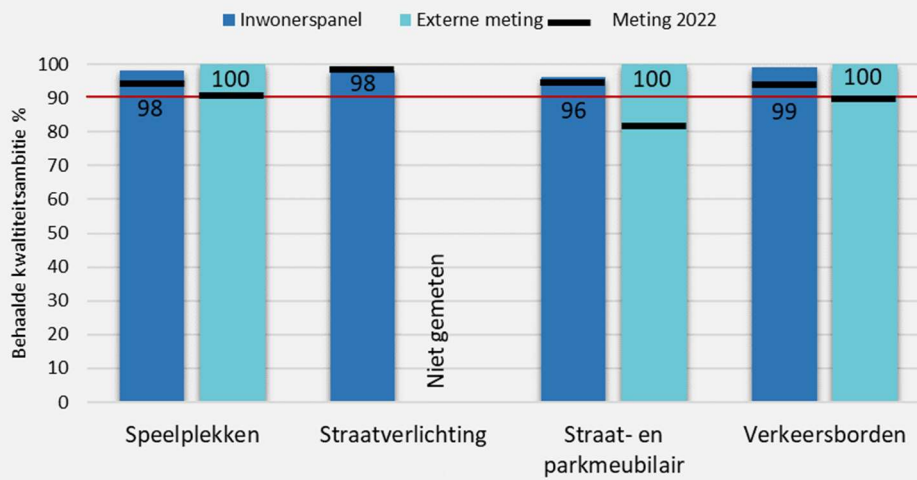


GROEN



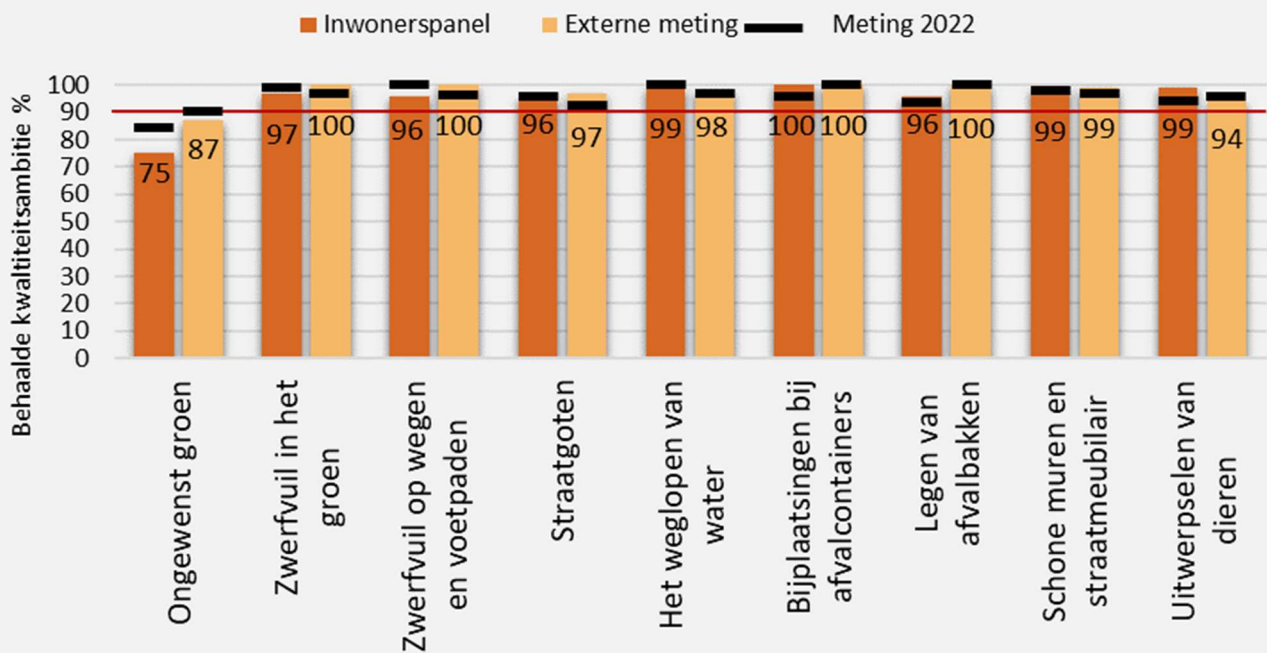
Het onderdeel groen voldoet voor alle beeldmeetlatten aan de kwaliteitsambitie van 90%.

MEUBILAIR



Het onderdeel meubilair scoort zowel volgens het Inwonerspanel als de externe meting ruim boven de ambitie.

SCHOON



Met uitzondering van de beeldmeetlat 'ongewenst groen' voldoet het onderdeel schoon aan de kwaliteitsambitie 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.

In april 2023 is de app Slim melden vervangen door een nieuw meldsysteem 'Signalen' dat het maken van een melding gemakkelijker maakt. Dit leidt niet alleen tot een efficiëntere werkwijze en betere werkprocessen, maar is vooral voor de inwoners gebruiksvriendelijker. Het systeem is zelflerend en zorgt ervoor dat de melding op de juiste plek terecht komt waar het zo snel mogelijk kan worden afgehandeld. Na afloop kan de bewoner de afhandeling beoordelen. Van deze feedback leren we en kunnen we blijven verbeteren zodat we samen met de bewoners onze gemeente leefbaar houden.

In april 2023 is de overstap gemaakt van het oude meldsysteem naar 'Signalen'. Na een afname van het aantal meldingen in 2022 zien we in 2023 weer een toename, zie de tabel hieronder. Sinds de ingebruikname van 'Signalen' worden meldingen minder vaak telefonisch doorgegeven. Daarom zien we een toename in het totaal aantal meldingen ten opzichte van 2022 (+ 21%).

	2020	2021	2022	2023	% t.o.v. 2022
Bomen	1.706	1.765	2.000	2.803	40%
Groen	3.919	5.065	3.784	5.131	36%
Openbare afvalstromen	3.556	3.918	4.278	3.525	-18%
Water en Riolering	1.264	1.539	1.550	2.115	36%
Speelplekken en toestellen	462	482	480	393	-18%
Straatverlichting/verkeerslichten	5.784	4.610	3.681	5.088	38%
Verkeer & Vervoer	2.512	2.748	1.322	1.208	-9%
Wegen	3.455	4.132	4.213	4.418	5%
Honden	387	500	103	51	-50%
Huisvuil en afval (Afval en Containers)	10.862	12.437	8.013	10.897	36%
Totaal	33.907	37.196	29.424	35.629	21%

Met het in gebruik nemen van 'Signalen' hanteren we een andere categorie indeling, zie de tabel hieronder. We hebben de nieuwe categorie indeling ook toegepast op het jaar 2022 zodat we een vergelijking kunnen maken van het aantal meldingen volgens deze nieuwe categorieën.

Jaar	2022	2023	%t.o.v. 2022
Afval	8.123	10.404	28%
Civiele Constructie	-	164	-
Openbaar groen en water	5.789	7.505	30%
Overig	147	57	-61%
Overlast Dier	45	269	498%
Overlast Openbare Ruimte	2.296	2.667	16%
Riolering	1.483	1.965	33%
Wegen, verkeer en straatmeubilair	11.886	12.598	6%
Totaal	29.424	35.629	21%

In de tabel hieronder is een verdeling van het aantal meldingen over de verschillende gebieden te zien. Met uitzondering van Ten Boer is in elk gebiedsdeel het aantal meldingen toegenomen. In Centrum is de toename het grootste. De meeste meldingen zijn in Zuid gedaan.

Gebiedsdeel	2020	2021	2022	2023	% t.o.v. 2022
Centrum	1.774	3.296	3.103	3.736	20%
Oost	5.346	6.516	4.725	5.014	6%
Oude Wijken	8.141	7.199	4.427	5.156	16%
West	6.062	6.774	5.413	5.470	1%
Zuid	9.203	9.846	8.181	9.190	12%
Haren	2.378	2.405	2.568	2.670	4%
Ten Boer	1.003	1.160	1.007	991	-2%
Overig (geen postcode meegegeven bij melding)				3.402	-
Totaal	33.907	37.196	29.424	35.629	21%

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 totaalscore van 91%. Hiermee voldoen we op gemeenteniveau aan de afgesproken ambitie.

In het overgrote deel van de gemeente (met uitzondering van het Centrum, Noorderplantsoen en de noordelijke wijken) geldt onderhoudsniveau C voor de onderdelen verharding, groen en schoon. Met het behalen van een totaalscore van 91% en 94% scoren we boven het ambitieniveau en lijkt het goed te gaan met het beheer en onderhoud in onze gemeente. We moeten echter niet uit het oog verliezen dat de onderdelen verharding, groen en schoon aan minder hoge kwaliteitsnormen hoeven te voldoen (matig) en ook zo worden beoordeeld. We merken dat dit langzamerhand leidt tot achterstanden en achteruitgang in het onderhoud. Daarnaast hebben we vanwege een kortere levensduur te maken met hogere vervangingskosten.

Centrum

Het ambitieniveau voor het Centrum (niveau goed/A) is hoger dan in andere gebiedsdelen. Uit de resultaten van het Inwonerspanel en van de externe meting blijkt dat de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90% niet gehaald wordt. Wel is de kwaliteit van het onderhoud volgens het Inwonerspanel gestegen (van 41% naar 46%). Volgens de externe meting is de kwaliteit gedaald (van 77% naar 73%). We zien al meerdere jaren een lagere score in het Centrum. Ondanks dat we een aantal maatregelen hebben genomen (hogedruk reiniging afvalbakken, bestrijding van ongewenst groen met heet water), hebben die maar in beperkte mate geleid tot een beter resultaat. Vooral 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 voorgaande jaren, een ander beeld zien. Zo scoren veel beeldmeetlatten onder de ambitienorm van 90% maar zijn de scores wel hoger. De leden van het Inwonerspanel beoordelen de kwaliteit van het onderhoud aan de hand van een digitale enquête met kwaliteitsbeelden. Bij de externe schouw door een gespecialiseerd bedrijf worden dezelfde kwaliteitsbeelden gebruikt, maar dan wordt geschouwd op basis van wat buiten op een meetlocatie is te zien. De digitale enquête en externe schouw zijn twee verschillende manieren van schouwen waardoor de uitkomsten ook verschillend zijn. We hebben de leden van het Inwonerspanel gevraagd om bij het invullen van de enquête een toelichting te geven op de beoordeling. Hieruit blijkt dat een slechtere beoordeling niet altijd over het onderhoud van de openbare ruimte gaat, maar wel over geparkeerde fietsen of te weinig groen. Daarnaast vinden veel werkzaamheden in de binnenstad plaats. We werken hard om de binnenstad schoon en veilig te houden, maar zijn hierbij ook afhankelijk van het gedrag van bezoekers, toeristen en de bewoners. Dit kan van invloed zijn op de beoordeling van de kwaliteit.

Maatregelen Centrum 2023-2024

Het hoge ambitieniveau in het Centrum staat bij ons voorop. Daarom hebben wij in 2023 maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het onderhoud van de openbare ruimte in het Centrum voldoet aan de kwaliteitsdoelstelling. Hieronder geven we een overzicht van de genomen maatregelen. Deze zullen in 2024 gecontinueerd worden.

- **Bewoners vragen om toelichting op beoordeling**

Dit is het zesde 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 hebben we de leden van het Inwonerspanel gevraagd om bij het invullen van de enquête een toelichting te geven op de beoordeling. In de toelichting van de bewoners van het Centrum zien we dat een slechtere beoordeling vaak niet over het onderhoud van de openbare ruimte gaat, maar wel over geparkeerde fietsen, de vele werkzaamheden en weinig groen. Ook in 2024 vragen we de leden van het Inwonerspanel weer om een toelichting op de beoordeling.

- **Oproep voor nieuwe panelleden**

De lage respons van bewoners uit het Centrum is een mogelijke oorzaak voor de lage score. Om meer bewoners in het Centrum te bereiken hebben we in juni 2023 in de wijknieuwsbrief een oproep geplaatst om lid te worden van het Inwonerspanel voor de burgerschouw. Ook hebben we de panelleden uit het Centrum van het Inwonerspanel Groningen Gehoord benaderd of zij willen deelnemen aan het burgerschouwonderzoek. Dit heeft in totaal 78 nieuwe panelleden opgeleverd.

- **Fysieke schouw Centrum**

We hebben op 15 september 2023 een fysieke schouw georganiseerd voor panelleden uit het Centrum. Op basis van aanmeldingen hebben we hiervoor 10 leden geselecteerd waarvan uiteindelijk 8 leden hebben deelgenomen. Na een schouwinstructie gingen de panelleden 5 meetvakken beoordelen op diverse plekken in het Centrum. Hierbij werden ze ondersteund door medewerkers van de gemeente. Via deze fysieke schouw kregen de panelleden inzicht hoe een technische schouw wordt uitgevoerd. Ook was er voldoende tijd om met elkaar in gesprek te gaan over het onderhoud in het Centrum. Zowel de panelleden als de medewerkers van de gemeente ervaren de schouw als positief. Daarom zullen we in september opnieuw een fysieke schouw organiseren.

Gebiedsdelen

Met uitzondering van het Centrum zijn wij tevreden over de enquêteresultaten van het Inwonerspanel in de gebiedsdelen. Volgens het Inwonerspanel voldoen we aan de beoogde kwaliteitsdoelstelling van 90% voor de gebiedsdelen afzonderlijk, behalve voor het Centrum. Volgens de externe meting voldoen we in alle gebiedsdelen, met uitzondering van Centrum en Oude Wijken, aan de afgesproken ambitie van 90%. Gebiedsdeel Oude Wijken scoort met 87% onder de beoogde kwaliteitsdoelstelling. In gebiedsdeel West is de kwaliteit van het onderhoud gedaald ten opzichte van vorig jaar, maar voldoet het met 90% nog aan het ambitieniveau. Voor een deel van deze gebiedsdelen geldt sinds 2023 een hoger onderhoudsniveau (van C naar B) voor de onderdelen verharding, groen en schoon. De lagere scores zien we voornamelijk terug bij de 'tegelvoetpaden' en

‘onkruid op verharding’. Zie voor een toelichting op de extra onderhoudsinzet in de noordelijke wijken de volgende paragraaf.

Maatregelen gebiedsdelen/gemeentebreed 2023-2024

Ook in de andere gebiedsdelen/gemeentebreed hebben we in 2023 maatregelen uitgevoerd. Daarnaast hebben we een start gemaakt met het ontwikkelen van een nieuwe beheerstrategie. Al deze maatregelen zetten we voort in 2024:

- **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. Daarom hebben we via de digitale nieuwsbrieven vaker een toelichting gegeven op het onderhoud dat we in een bepaalde periode uitvoeren bijvoorbeeld over grasmaaien (o.a. Maai mei niet) en snoeiwerkzaamheden. Ook in 2024 zullen we inwoners informeren over diverse onderhoudswerkzaamheden.

- **Opstellen nieuwe beheerstrategie**

De rol van de beheerder verandert. We zijn op zoek naar nieuwe vormen van beheer om een actieve bijdrage te kunnen leveren aan maatschappelijke opgaves (o.a. biodiversiteit, klimaatadaptatie, circulariteit etc.). Daarnaast willen we meer sturen op tevredenheid en beleving van onze inwoners. De huidige BORG-strategie is een goed instrument om de kwaliteit van het onderhoud te meten, maar houdt geen rekening met maatschappelijke opgaven en wensen van bewoners. We zijn daarom gestart met het ontwikkelen van een nieuwe beheerstrategie voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Deze strategie moet zorgen voor meer grip en sturing op de realisatie van doelen en maatschappelijke opgaven (waardegestuurd beheer) en zet beleving centraal (belevingsgestuurd beheer). De beheerstrategie gaat over de wijze waarop we het beheer van de openbare ruimte in de gemeente het komende decennium willen uitvoeren en hoe we daarin optimaal kunnen bijdragen aan diverse beleidsdoelen. We zijn daarvoor in 2023 begonnen met het ophalen van input bij inwoners en bij een aantal belangrijke stakeholders. Daarnaast hebben we een eerste verkenning gedaan naar de opgaven en waarden waaraan een nieuwe beheerstrategie kan bijdragen en de dilemma's die dat met zich mee kan brengen. De uitkomsten ervan zijn in januari 2024 gedeeld met college en raad. Voor de zomer 2024 verachten we een concept-strategie vast te kunnen laten stellen die vervolgens direct na de zomervakantie voor inspraak ter inzage zal worden gelegd. In het laatste kwartaal van 2024 verwachten wij het voorstel voor de nieuwe beheerstrategie samen met de inspraakresultaten ter besluitvorming aan de raad te kunnen voorleggen. Daarna kan in 2025 worden begonnen met de transitie naar deze nieuwe strategie voor het beheer van de Groninger openbare ruimte.

- **Extra onderhoudsinzet noordelijke wijken**

Conform het coalitieakkoord is vanaf 2023 jaarlijks 850.000 euro beschikbaar om het onderhoudsniveau in de noordelijke wijkvernieuwingswijken naar een hoger niveau te tillen (van onderhoudsniveau 'matig/C' naar 'voldoende/B'). Daarbij is de focus gelegd op het herstraten van trottoirs en het verwijderen van ongewenst groen in verharding en beplanting. Voor de trottoirs is een aanvullend programma gemaakt van circa 8.000 m² herstraatwerk. Voor het extra onderhoud van beplanting zijn onderhoudsbestekken uitgebreid en voor het extra schoonmaken van verhardingen zijn extra mensen en machines ingehuurd.

De resultaten van de BORG-schouw 2023 laten nog geen verbetering zien in het onderhoudsniveau van trottoirs en groen. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn:

- *Vertraging uitvoer herstraatwerk*
Vanwege de tijd die nodig was voor het opstarten van het programma en door het erg natte najaar kon in 2023 de helft van het herstraatwerk worden uitgevoerd. De resterende 4.000 m² is in het eerste kwartaal van 2024 opgepakt. In 2024 wordt gestart met een vergelijkbaar aanvullend programma;
- *Bouwwerkzaamheden*
De bouwwerkzaamheden die leiden tot schade aan trottoirs, worden veelvuldig genoemd in de schouw door het Inwonerspanel en zijn een verklaring voor de lagere beoordeling van dit onderdeel;
- *Schouwperiode*
Naast de BORG-schouw wordt gedurende het hele jaar iedere twee weken een aansturingsschouw uitgevoerd door de afdeling Wijkonderhoud. De uitkomsten hiervan laten de eerste verbeteringen in het onderhoudsniveau zien: het aantal locaties op niveau B in de Noordelijke wijkvernieuwingswijken is daarin duidelijk gestegen. De BORG-schouw wordt slechts tweemaal uitgevoerd in juni en september. Zeker in een groeizaam jaar als 2023 (natte en warme periodes) is de frequentie van schouwen en het moment van opname sterk van invloed op de beeldkwaliteit.
- *Weersomstandigheden en factor tijd*
Op de aanpak van ongewenst groen zijn in het groeiseizoen de weersomstandigheden sterk van invloed, waardoor een trend hierin pas na enige jaren zichtbaar wordt. Bovendien duurt het langere tijd voordat ongewenst groen en de zaden daarvan zodanig zijn uitgeput dat er minder hergroei ontstaat.

BIJLAGE 1: BORG MATRIX 2023

Het onderhoudsniveau van de openbare ruimte voor 2023 is met vaststelling van de begroting 2023 door de raad bepaald. De binnenstad en het Noorderplantsoen worden op het niveau 'goed' onderhouden. Voor het overgrote deel daarbuiten wordt het niveau 'voldoende' nagestreefd met uitzondering van de facetten verharding, groen en schoon. deze laatste geldt als ondergrens het niveau 'matig'. In de noordelijke wijken geldt voor de facetten verharding, groen en schoon het onderhoudsniveau 'voldoende'. Zie voor de matrix <https://groningen.begroting-2023.nl/p38860/beheerplan-openbare-ruimte-groningen> of zie hieronder.

Beheermatrix versie 2023	Hoofdstructuur	Binnenstad	Woonwijken	Noordelijke stadvernieuwingen	Bedrijven terreinen	Stedelijke en bovenstedelijke voorzieningen	Grote groen- en recreatiegebieden		
	radialen, belangrijke ov-lijnen, wijkontsluitingswegen, hoofd fietsstructuren	voetgangers / winkelgebieden			bedrijventerreinen, industrieterreinen en kantorenparken	Hoofdstation, RUG/Zemik, Gron., Museum, UMCG, Stadsschouwburg, Oosterpoort, Martinplaza	stedelijke parken en recreatieve voorzieningen geldt ook voor begraafplaatsen	Noorderplantsoen	Stadspark
Verharding									
Verlichting									
Straatmeubilair en bebording									
Groen									
Bomen									
Speelvoorzieningen									
Kunstwerken c.a.									
Schoonmaken c.a.									

Legenda:

A+	zeer goed
A	goed
B	voldoende
C	matig
D	laag