

**Stadtverordnetenversammlung
Brandenburg an der Havel**

(Eingangsstempel)

SPD-Fraktion

Beschlussantrag an die Stadtverordnetenversammlung

zur Behandlung in öffentlicher
Sitzung nichtöffentlicher
Sitzung

**Beschlussgegenstand: Bürgerbeteiligung im Internet –
Einführung des Beschwerdeportals *maerker.brandenburg.de***

Beratungsfolge:

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 17.01.2013 Ausschuss für Bildung, Kultur und Sport | <input checked="" type="checkbox"/> 17.01.2013 Rechnungsprüfungsausschuss |
| <input checked="" type="checkbox"/> 10.01.2013 Ausschuss für Gesundheit, Soziales und
Seniorenfragen | <input checked="" type="checkbox"/> 09.01.2013 Jugendhilfeausschuss |
| <input checked="" type="checkbox"/> 10.01.2013 Ausschuss für Wirtschaft, Tourismus,
kommunale Beteiligungen und Vergaben | <input checked="" type="checkbox"/> 17.01.2013 Werksausschuss |
| <input checked="" type="checkbox"/> 09.01.2013 Ausschuss für Umwelt, Recht, Ordnung und
Petitionen | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 16.01.2013 Ausschuss für Stadtentwicklung | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 15.01.2013 Ausschuss für Finanzen und Liegenschaften | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 21.01.2013 Hauptausschuss | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 30.01.2013 Stadtverordnetenversammlung | |

Beschlussvorschlag:

Zur besseren Beteiligung der Bürger beschließt die Stadtverordnetenversammlung die Einführung des Internetportals *maerker.brandenburg.de* zum schnellstmöglichen Zeitpunkt, spätestens jedoch zum 1. Juni 2013.

.....
Unterschrift/en

Begründung - siehe Rückseite -

Begründung:

Auf der Bürgerversammlung am 20. Dezember 2012 haben sich die Oberbürgermeisterin, die Beigeordneten und allen anwesenden Bürgerinnen und Bürger für mehr direkte Beteiligung der Einwohner an der Gestaltung und Entwicklung ihrer Stadt ausgesprochen.

Das von der Landesregierung Brandenburg betreute Internetportal maerker.brandenburg.de ist ein „Dienst, mit dem Bürgerinnen und Bürger aus Brandenburg und Berlin ihrer Kommune bei der Aufgabenerfüllung helfen. Hier können Sie auf einfachem Weg ihrer Kommune mitteilen, **wo es** ein Infrastrukturproblem gibt: Schlaglöcher zum Beispiel oder wilde Deponien, unnötige Barrieren für ältere oder behinderte Menschen“ (vgl. ebenda, 21.12.2012).

Inzwischen nutzen 48 Brandenburger Kommunen unterschiedlicher Größen und Einwohnerzahl, (u.a. Bad Belzig, Groß Kreutz, Nauen, Nuthe-Urstromtal, Potsdam, Premnitz, Rathenow) und 7 Berliner Stadtbezirke sowie deren Bürgerinnen und Bürger diesen Dienst (Stand: 21.12.2012). Unterstützt wird das Projekt u.a. vom der Brandenburger Landesregierung und vom Städte und Gemeindebund Brandenburg.

Das Projekt gibt es seit 2009 und wird von allen Beteiligten (Landesregierung, Kommunalverwaltungen sowie Bürgerinnen und Bürger) als effizient und gewinnbringend eingeschätzt. Befürchtungen, dass daraus lediglich ein „anonymer Meckerkasten für Wutbürger“ wird, haben sich nicht bewahrheitet, weil eine Anonymität nicht möglich ist und die Nutzer/innen deswegen durchaus verantwortungsvoll mit dem Dienst umgehen. Auf diese Weise ist er zu einer Hilfe für die Verwaltung geworden. Der Dienst schafft gleichzeitig eine Arbeitsatmosphäre und Vertrauen zwischen der Bevölkerung der Stadt Brandenburg an der Havel und ihrer Verwaltung.

Anlage 1:

Fragen und Antworten zur generellen Funktionalität von Maerker

(vgl. http://maerker.brandenburg.de/cms/detail.php?template=fragen_und_antworten)

Anlage 2:

Vorgestellt: Der Macher von FixMyStreet in Brandenburg (“Maerker”)

(vgl. <http://www.e-demokratie.org/e-partizipation/vorgestellt-der-macher-von-fixmystreet-in-brandenburg>)

Anlage 1 Fragen und Antworten zur generellen Funktionalität von Maerker

Wozu kann ich Maerker nutzen?

Über Maerker können Sie Ihrer Stadt-, Gemeinde- oder Amtsverwaltung auf einfachem Weg mitteilen, wo es ein Infrastrukturproblem in Ihrem Ort gibt. Das reicht von illegal abgelagertem Müll bis hin zu Verkehrsproblemen wie defekten Ampelanlagen. Die Verwaltung teilt Ihnen und allen Nutzern dieser Plattform mit, wie Sie den Missstand beseitigen wird. Ampelsymbole informieren Sie über den Stand der Bearbeitung.

Wie beschreibe ich mein Anliegen in Maerker?

Sie können Ihr Anliegen über das das Formular "Hinweis eingeben" an die zuständige Verwaltung senden. Dabei sind die mit einem **Stern** markierten Felder Pflichtfelder. Versuchen Sie über das Feld "Beschreibung" das Problem so präzise wie möglich zu beschreiben. Die Redaktion behält sich allerdings vor, eingestellte Bilder aus rechtlichen Gründen zu prüfen. Eventuell ist es notwendig, die Hinweistexte zu kürzen und unsachliche Inhalte, die nichts mit der Beschreibung des Hinweises zu tun haben, zu entfernen.

Welche Bedeutung haben die Ampeln?

Eine Ampel informiert Sie über den Status des jeweiligen Hinweises:

Rot (eingetragen) bedeutet, der Hinweis ist in Maerker "eingetragen", wurde aber noch nicht gesichtet. Wenn der Hinweis "angenommen" ist, wird von der Fachverwaltung ein Sachstand eingeholt.

Gelb (in Arbeit) bedeutet, dass Informationen zum Sachstand von der Fachverwaltung eingefügt wurden. Häufig liegt dann auch ein Termin vor.

Grün (erledigt) bedeutet, dass der beschriebene Missstand bearbeitet und erledigt wurde.

Grün/Gelb (abschließend bearbeitet) bedeutet, dass der Missstand durch die örtliche Verwaltung nicht beseitigt werden kann. Dafür gibt es vielfältige Gründe:

Die Angelegenheit betrifft einen privaten Eigentümer

Eine andere Verwaltung ist zuständig

Es stehen derzeit keine finanziellen Mittel zur Behebung zur Verfügung

Der Hinweis wurde in den entsprechenden Fällen an die zuständige Behörde oder an den privaten Eigentümer weitergeleitet. Sobald der Missstand behoben wird, erfolgt ein Umschalten auf Grün. Für die örtliche Verwaltung ist der Hinweis damit abschließend bearbeitet.

Wozu dient das Archiv?

Im Archiv werden Hinweise abgelegt, die seit längerem bearbeitet (grün) sind. Dadurch wird der eigentliche Maerker-Bereich übersichtlicher.

Wie erhalte ich eine Rückantwort von der Verwaltung?

Über Ihre E-Mail-Adresse, die Sie im Formular "Hinweis geben" hinterlegen, erhalten Sie Benachrichtigungen über den Bearbeitungsstand. Davon unabhängig können Sie im Portal über die Status-Zeile Ihres Hinweises neben der Ampel den Stand die Bearbeitung Ihres Hinweises jederzeit verfolgen.

Warum muss ich meine E-Mail-Adresse einfügen?

Ihre E-Mail-Adresse bietet eine direkte Kommunikationsmöglichkeit zwischen den Maerker-Redakteuren in der Verwaltung und Ihnen. Somit werden Sie zeitgleich auf den neuen Bearbeitungsstand Ihres Hinweises hingewiesen. Des Weiteren kann der zuständige Bearbeiter in der Verwaltung - im direkten Kontakt mit Ihnen - offene Fragen erörtern und Unklarheiten beseitigen.

Welche Kommunen nehmen an Maerker teil?

Die Zahl der teilnehmenden Kommunen wächst Monat für Monat. Welche Kommunen bei Maerker teilnehmen, sehen Sie auf der Startseite von Maerker (www.maerker.brandenburg.de) sowohl in der Liste als auch in der beigefügten Karte. [...]

Kann meine Gemeinde auch mitmachen?

Wenn Ihre Gemeinde in Brandenburg liegt, ist dies möglich.

Ihre Gemeinde kann sich gerne an Herrn Dr. Böckmann wenden.

Informationen zur Maerker-Teilnahme finden Sie unter: <http://kaz.brandenburg.de>.

Kommunales Anwendungszentrum Brandenburg

Dr. Ortwin Böckmann

beim Zentralen IT-Dienstleister (ZIT-BB)

Dortustraße 46

14467 Potsdam

Telefon: 0331 39 572

E-Mail: ortwin.boeckmann@zit-bb.brandenburg.de

Ich habe eine konzeptionelle / technische Frage zu Maerker; an wen wende ich mich?

E-Mail: kaz@zit-bb.brandenburg.de

Anlage 2:

Tobias Escher: [Vorgestellt: Der Macher von FixMyStreet in Brandenburg \("Maerker"\)](#) (erschienen 02.09.2009)

Bereits Mitte Juni hatten wir "Maerker", den neuen Service des Landes Brandenburg vorgestellt. Er ermöglicht es Bürgern, den teilnehmenden Kommunen lokale Infrastrukturprobleme, wie zum Beispiel Müll oder Schlaglöcher zu melden. Auf einem kürzlich veranstalteten Fachaustausch zum Thema "Bürgern zuhören" hatte E-Demokratie.org die Gelegenheit, mit Frank Schiersner aus dem Brandenburger Innenministerium zu sprechen, der treibenden Kraft hinter dem Projekt.

Sehr geehrter Herr Schiersner, fangen wir doch zunächst erst einmal bei Ihnen an: Was ist Ihre Aufgabe beim Land Brandenburg und welchen Hintergrund bringen Sie mit?

Ich leite im Innenministerium in Potsdam die Webredaktion. Sie ist Teil eines E-Government-Referates und betreut neben den Internet- und Intranet-Angeboten des Ministeriums auch das Intranet im Landesverwaltungsnetz und das Service-Portal der Landesverwaltung. Maerker ist ein Teil von service.brandenburg.de. Und "betreuen" heißt, dass wir Konzepte erstellen und umsetzen, die den Bürgern ermöglichen, den bestmöglichen Nutzen aus den Internetangeboten der Verwaltung zu ziehen. Wir kümmern uns also um Benutzbarkeit im weitesten Sinne: von der Barrierfreiheit bis zum Entwickeln neuer Angebote.

Ursprünglich komme ich aus dem Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Mein Schlüsselerlebnis in Sachen Internet hatte ich während der Oderflut 1997, als ich die stündlich durch das Landesumweltamt per Fax übermittelten Pegel-Stände in einer Datei aktualisierte und per FTP auf den Brandenburg-Server schob. Das habe ich nicht gemacht, weil mir langweilig war, sondern weil das Interesse der Nutzer aus aller Welt riesig war. Und seither hat mich das Medium nicht mehr los gelassen. Wenn mich jemand danach fragt, sage ich immer, ich sei Quereinsteiger. Aber wer war das 1997 nicht?

Warum wurde das Projekt "Maerker" gestartet?

Im September 2005 riefen das Innenministerium und der Städte- und Gemeindebund Brandenburg den Wettbewerb "eKommune" [2] ins Leben. Er sollte klären, wie nützlich die Internetangebote der Brandenburger Kommunen sind. Die Bürger konnten sie online bewerten und die Kommunen mit den besten Ergebnissen erhielten ein Preisgeld. Daneben gab es einen Sonderpreis zu wechselnden Themen; 2007 beispielsweise "Beste Barrierefreiheit". Aber 2008 griffen wir ins Leere: Der Sonderpreis "Elektronische Beteiligung der Bürger an Politik und Verwaltung" konnte nicht vergeben werden, weil keine Kommune einen entsprechenden Wettbewerbsbeitrag einreichte. Im Vorfeld des Wettbewerbs hatten wir uns auf die Suche nach Beispielen gemacht und stießen auf fixmystreet.com. Das Konzept ist gut und eigentlich müsste derlei ein kommunaler Renner werden. Dachten wir jedenfalls ...

Seit wann gibt es diesen Service und wer hat ihn entwickelt?

Anfang Juni 2008 hat mir eine Kollegin [fixmystreet](http://fixmystreet.com) demonstriert; eine Woche später haben wir mit den Arbeiten an Maerker begonnen. Mitte Juli 2008 stand eine zugriffsgeschützte Version im Netz, mit der wir versucht haben, Kommunen für einen Test zu gewinnen. Aber es sollte noch bis Dezember dauern, die Piloten Rüdersdorf und Rathenow zu finden. Die Betaphase endet jetzt am 17. September: Es ist der Tag der Preisverleihung zu eKommune 2009. Der Wettbewerb wird dann nach fünf Jahren planmäßig eingestellt; dafür wird Maerker offiziell gestartet.

Was hat es denn nun eigentlich mit dem Namen "Maerker" auf sich?

Ursprünglich hatten wir den Dienst "KommTuWas" getauft; die Euphorie darüber hielt sich aber in Grenzen. Bis Anfang Februar eine Kollegin in der Straßenbahn die Idee hatte: Maerker – ein Wortspiel aus "merken", "markieren" und "Märker", den Bewohnern der Mark Brandenburg.

Wie groß war der Aufwand, um das Projekt zu realisieren?

Alles zusammen? Mit Köpfe-heiß-reden, Workflow definieren, Templates anpassen? Zwei Mann-Monate.

Wer kümmert sich eigentlich um die von Bürgern eingestellten Probleme? Gibt es eine Moderation, die kontrolliert, welche Beiträge veröffentlicht werden?

Ja. Die Kommunalverwaltungen benennen jeweils zwei oder drei Redakteure, die dann Zugriff auf das Redaktionssystem bekommen. Sie sehen sich die Bürgerhinweise an, geben sie in die eigene Verwaltung weiter und ergänzen den jeweiligen Status und Verlauf.

Gibt es bereits erste Erfolge mit "Maerker"? Sind sie zufrieden mit den aktuellen Nutzerzahlen und der Resonanz in der Öffentlichkeit?

Die Resonanz ist durchweg positiv. Bei Medien und Bürgern war das zu erwarten, aber auch in den Kommunalverwaltungen wird nicht der Mehraufwand beklagt, sondern die zusätzliche Nähe zu den Bürgern begrüßt. Hier kann am konkreten Fall nicht nur gezeigt werden, dass man reagiert: Es ist auch möglich zu erläutern, warum etwas auf eine bestimmte Art erfolgt oder später oder gar nicht. Wichtigster Effekt: Die Bürger fühlen sich ernst genommen. Mittlerweile gibt es auch Nutzer, die Maerker einsetzen, um sich zu bedanken oder Vorschläge zu unterbreiten.

Noch sind erst eine Handvoll Kommunen dabei: Worin liegen denn die größten Schwierigkeiten, Kommunen von einer Teilnahme zu überzeugen?

Die eigentliche Skepsis gegenüber Maerker bestand darin, dass dahinter eine Art offenes Gästebuch mit den üblichen Begleiterscheinungen vermutet wurde. Das hat sich erst gelegt als wir zeigen konnten, dass dies nicht der Fall ist und die Bürger

ihren Hinweis dennoch sofort auf der Seite eingetragen vorfinden. Am 13. August haben sich 61 Vertreter aus 42 Kommunen Maerker im Innenministerium demonstrieren [3] lassen; wir mussten im Anmeldezeitraum zwei Mal einen größeren Raum buchen. Das Interesse ist zweifellos da, aber die gerade zu Ende gegangene Urlaubszeit und die anstehenden Wahlen binden einfach Kräfte.

Warum gibt es eigentlich so wenig Projekte wie "Maerker"? Es ist durchaus untypisch, da es vollständig von der Verwaltung selbst initiiert wurde. Es gab weder Druck von außen noch externe Dienstleister für die Umsetzung. Welche Tipps haben Sie für andere, die ähnliche Ideen entwickeln wollen?

Vielleicht gibt es so wenig Projekte wie Maerker, weil wir gerne in großen Dimensionen denken, wenn es um E-Government geht: Das alles umfassende Portal nach aussen, die digitale Vorgangsbearbeitung nach innen. Das ist unbestritten wichtig, doch nimmt es uns den Raum für Experimente. Maerker aber ist ein kleines Projekt mit einer einfachen Wahrheit: "Vier Augen sehen mehr als zwei". Mein Tipp für andere: Fragen Sie sich, woraus Bürger und Verwaltung einen einfachen Nutzen ziehen könnten. Bauen Sie einen Dummy und suchen Sie Verbündete. Keine Sorge: Groß und komplex wird es von selbst.

Wie sehen Sie die Zukunft von Maerker? Wird es noch Erweiterungen geben (zum Beispiel in Verbindung mit einer Auswahl von einer Karte wie beim britischen Vorbild FixMyStreet)? Gibt es vielleicht sogar eine Zukunft von Maerker über die Grenzen von Brandenburg hinaus?

Mit Erweiterungen bin ich vorsichtig, da sie die Nutzerfreundlichkeit auch verwässern können. Dennoch denken wir an eine bessere Kartendarstellung und prüfen die Möglichkeit, den Brandenburg-Viewer [4] unseres Landesbetriebes für Geobasisdaten einzubinden. Die jüngste Erweiterung ist, dass Hinweise die nicht den Zuständigkeitsbereich einer Kommune betreffen, an andere Verwaltungsebenen weitergegeben werden können. Das kommt beispielsweise bei Straßen häufiger vor und der Landesbetrieb Straßenwesen hat sich – ebenso wie zwei Kreisverwaltungen – bereit erklärt, Maerker direkt zu unterstützen. Was das Überschreiten der Landesgrenzen angeht, so muss ich unterscheiden: maerker.brandenburg.de wird grundsätzlich nur von Kommunen Brandenburgs genutzt werden können. Aber der zu Grunde liegenden Idee von Maerker gebe ich gute Chancen, auch in anderen Bundesländern aufgegriffen zu werden. Eine Anfrage dazu hatte ich schon.

Herr Schiersner, wir danken Ihnen für das Gespräch!

(Das Interview führte Tobias Escher per Email